

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์
ในอาคาร TRUE ดิจิทัล พาร์ค

CUSTOMER'S SATISFACTION WITH THE SERVICES PROVIDED BY TRUE
PROPERTIES CO., LTD. IN TRUE DIGITAL PARK BUILDING.

ญาณิศา เดชเกต

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Yanisa Dejket

Email: yanisa_dej@truecorp.co.th

Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ในอาคาร TRUE ดิจิทัล พาร์ค จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA) เพื่อเป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวแปร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ แผนกอายุการทำงาน และตำแหน่ง แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการบริการที่ได้รับจากบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์จำกัด ด้านการรายงานผล มีผลต่อความพึงพอใจจากบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ และปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์ จำกัด ด้านการบริการและด้านระบบประกอบอาคารไม่มีผลต่อความพึงพอใจของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์

คำสำคัญ : การบริการของบริษัท TRUE พรอพเพอร์ตี้ส์

Abstract

The purpose of this research was to (1) Study of satisfaction with the service by TRUE Properties Co., Ltd. (2) Study of satisfaction with the service by TRUE Properties Co.,

Ltd. classify by customer personal factor (3) Study to factor with the service affect to satisfaction of TRUE Properties Co., Ltd. The sample group used in this research was True customers 50 people in True Digital Park building by using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Test hypotheses for comparison using t-test. Test hypotheses with one-way ANOVA and multiple regression analysis (MRA) to study the influence of multiple independent variables.

The results indicate that, the customer personal factors such as gender, age, department, working age, and different positions, are difference affect the satisfaction with True Properties' services is not difference. And the service factor received from True Properties is the report of the quality of the cleaning service, Security Document, Mailing and the building system affect to the satisfaction of service is not different.

Keywords: service by TRUE Properties Co., Ltd.

บทนำ

การบริหารจัดการอาคารสถานที่เป็นการทำงานที่ทดแทนการเข้ามาดูแลอาคารสถานที่ในแบบเดิม ซึ่งได้แก่ งานดูแลรักษาอาคาร (Building Operation and Maintenance) งานจัดการอาคาร (Building Management) และยังครอบคลุมไปถึงการควบคุมประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการลงทุน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมภายในโครงการด้วย ลักษณะงานของการบริหารจัดการสถานที่ที่มีตั้งแต่ การวางแผนควบคุม ประเมินผล รวมทั้งการจัดระบบฐานข้อมูลและการตรวจสอบ ดังนั้นในการบริหารจัดการอาคารจึงต้องมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาดำเนินการในแต่ละด้าน เพื่อตอบสนองต่อการใช้สอยอาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด เหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรให้มากที่สุด โดยหลักการของ Facility Management ที่เป็นแนวคิดหลัก ๆ คือ การเปลี่ยนปัญหาให้เป็นความพอใจใช้การบริหารจัดการอาคารแบบครบวงจร (Total Facility Management) การบริหารอาคารแบบครบวงจร การบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการ การนำระบบบริหารงบประมาณมาใช้ในการบริหารจัดการอาคาร การใช้ระบบ Facility Management ในงานบริหารจัดการอาคารพักอาศัย เป็นต้น

ในการทำงานสายงานด้าน Facility Management เป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับ “คน” การบริหารทรัพยากรบุคคล (People) และกระบวนการการทำงาน (Process) อย่างเลี่ยงไม่ได้ และยังคงทำงานในด้านต่าง ๆ ที่หลากหลาย อาทิเช่น การจัดการอสังหาริมทรัพย์ (Property Management) การบริหารจัดการพื้นที่ใช้สอย (Space Planning) การดูแลบำรุงรักษาอาคาร (Facility Maintenance and Operations) และจัดการงานบริการที่เกี่ยวข้อง (Facility Support Services) อีกทั้งต้องเข้าใจว่างานนี้จะต้องคอยแก้ปัญหาหลายประการที่เกิดขึ้นทั้งแบบเฉพาะหน้า และการวางแผน มีทั้งเร่งด่วน และไม่เร่งด่วน แต่งานเช่นนี้ไม่สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงได้เพียงคน ๆ เดียว จำเป็นต้องมีทีมงานเข้ามาร่วมกัน ดังนั้นคุณสมบัติในการทำงานแบบทีมเวิร์คที่ดีจึงจำเป็น ต่อการทำงาน Facility Management ทั้งการ

เคารพการให้เกียรติ การรับฟังความเห็นของผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะความเห็นจากผู้มีประสบการณ์ งาน Facility Management ไม่ใช่งานที่น่าสนุกแต่เป็นงานที่ทำทนาย เพราะต้องให้บริการคนทั้งองค์กร รวมไปถึงลูกค้าขององค์กรที่เราสังกัดและงานอาคาร จำเป็นต้องดูแลกันตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ตลอดทั้งปี ทีมงานจึงต้องมีหัวใจรักบริการที่เต็มเปี่ยม และต้องสามารถมองภาพรวม เห็นเป้าหมาย พร้อมนำผู้ร่วมงานทำตามกลยุทธ์เพื่อให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

เนื่องด้วยบริษัท ทู พรอพเพอร์ตี้ส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรภายในอาคารสูง ทั้งในส่วนอาคารที่เป็นของบริษัทเครือทู คอร์ปอเรชั่น และบริษัทภายนอก ที่ทางบริษัทฯ เป็นผู้รับจ้างบริหารจัดการอาคาร ทั้งในเรื่องของการบริการงานรักษาความปลอดภัย งานระบบประกอบอาคาร งานสวนและภูมิทัศน์ รวมไปถึงการรายงานกิจกรรม ปัญหาต่างๆภายในอาคารที่บริษัทฯ เข้าไปบริหารจัดการในแต่ละอาคารในกรุงเทพมหานครรวมถึงอาคารสำนักงานส่วนภูมิภาคต่างจังหวัด

ในงานวิจัยเล่มนี้จะยกอาคาร ทู ดิจิทัล พาร์ค ซึ่งเป็นอาคารแบบมิกซ์ยูส (Mix Use) แห่งใหม่ที่ได้รับรางวัลนวัตกรรมมากมายเป็นกรณีศึกษา โดยเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนสำนักงานเช่า ที่มีผู้ว่าจ้างที่ให้ทางบริษัทฯ เข้าไปบริหารจัดการพื้นที่เช่าภายในอาคารโดยเน้นการดูแลรักษาความปลอดภัย ความสะอาด การรับส่งเอกสาร การซ่อมบำรุงและดูแลระบบประกอบอาคาร การรายงานผลการปฏิบัติงานรวมถึงการเก็บข้อมูลทรัพยากรต่างๆที่ทางผู้ว่าจ้างมีความต้องการให้ทางบริษัทฯ รายงานผลให้กับผู้ว่าจ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท ทู พรอพเพอร์ตี้ส์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท ทู พรอพเพอร์ตี้ส์ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัท ทู พรอพเพอร์ตี้ส์ มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท ทู พรอพเพอร์ตี้ส์

ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ทำการซื้อบริการของบริษัททู พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคารทู ดิจิทัล พาร์ค จำนวน 50 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ได้รับการบริการจากบริษัททู พรอพเพอร์ตี้ส์

ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งใจที่จะศึกษากลุ่มลูกค้าของบริษัททู พรอพเพอร์ตี้ส์ เนื่องจากบริษัททู พรอพเพอร์ตี้ส์ได้มีการรับบริการจากลูกค้าในอาคารต่างๆ และอาคารทู ดิจิทัล พาร์ค เป็นอาคารรูปแบบ

ใหม่ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษากลุ่มลูกค้าที่อยู่ในอาคารทิว ดิจิทัล พาร์คและมีความเกี่ยวข้องกับสายงานของผู้วิจัยโดยตรง ซึ่งผลจากการศึกษาจะนำไปปรับปรุงการทำงานของบริษัททิว พรอพเพอร์ตี้ส์ได้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัททิว พรอพเพอร์ตี้ส์
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบริษัททิว พรอพเพอร์ตี้ส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อพนักงานรับทราบถึงความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการของตนเอง
2. เพื่อให้พนักงานในสังกัดสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดจากการประเมินของลูกค้า

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ อย่างเป็นทางการ อาจให้ค่าบริการอาจให้ค่าบริการไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับ ต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือ การกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้นๆ เหมือนการ ครอบครองสินค้า (Kotler, 1998)

Albrecht (2003 อ้างใน มานพ ชุ่มอุ่น, 2546, หน้า 170 - 171) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัย เปรียบเสมือนด้าน แต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกค้า หาก ขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัว หนึ่ง สามเหลี่ยมรูปร่างนั้นก็จะไม่ครบด้านซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไป ไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ และจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้าน ให้ครบในสัดส่วน ที่เหมาะสมด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการใน ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

ปณณวัชร พัทธราวัลย์ (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่ง เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความ

ต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง และ นางสุมัทนา รัตนกุล (2557) ความพึงพอใจ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจาก การได้รับการตอบสนองที่ตรงความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของ ตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ลักษณะของความพึงพอใจเป็น การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึง พอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์(Maslow's Hierarchy of needs Theory)

แนวคิดของ Maslow จัดอยู่ในกลุ่มมนุษยนิยม ซึ่งมีทัศนคติในการมองมนุษย์ด้านที่ดงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดี ปราศจากความเจริญก้าวหน้า รู้จักคุณค่าในตนเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิต ทุกสิ่งเกิดจากการเลือกของตนเอง ที่สำคัญคือมนุษย์มีความปราศณาจะประจักษ์รู้จักตนเอง และความสามารถเฉพาะของตนเอง เพื่อใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

Maslow ระบุว่ามนุษย์จะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายทฤษฎีของ Maslow จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 3 ข้อ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวรำไพณา พงษ์ธรรม, เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยใน จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ 75คน ทั้งหมด 5 สาขา สำนักงานเขต และสำนักงานภาค และทำ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยความถี่ ร้อยละกำหนด ระดับความพึงพอใจอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท

(Likert) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานโดยการจัดเรียงลำดับของ ปัญหา (Ranking) ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 75 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นับถือศาสนาพุทธ ตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-2 ปีและระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-20,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารเป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง คือด้านการจูงใจในการทำงาน อันดับสาม คือด้านรายได้และค่าตอบแทน และอันดับ สุดท้ายคือด้านสวัสดิการของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจเฉลี่ยใน การทำงาน มีอยู่ 2 ตัวแปร คือ 1) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน 2) อายุของพนักงาน ประมาณการความพึงพอใจเฉลี่ยในการทำงานของกลุ่มประชากร เท่ากับ 5.90 ยูทิล หรือคิดเป็น 59%

นางณัฏฐา กริทธิธัญ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1.) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความ มั่นคง ในงาน 2.) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานและ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 288 คน น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .924 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการ ของเชฟเฟอ์(Scheffe ' Method) ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มี อายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 4. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 5. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 6. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและใน แต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

นางสาวมริษา ไกรรุ่ง, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2552) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการ ใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการ ใช้บริการรถตู้ โดยสารประจำ ทาง3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารที่มี ต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำ ทางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือผู้โดยสารที่ ใช้ บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำ เส้นทางสายกรุงเทพ –เพชรบุรี(หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ท การสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากร ในขณะที่ ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำ ทางเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ประจำ ทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความ สะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวก ในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความ เชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามล าดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่า โดยสาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสาร ประจำ ทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตู้ประจำ ทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส ำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการ เดินทางกับความพึงพอใจต่อการ ใช้ บริการรถตู้ประจำ ทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและ ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการรถตู้โดยสารประจำ ทาง ที่ระดับ นัยส ำคัญทางสถิติ 0.05

วรารัตน์ ผลทวี, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2557) การประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานของอาคาร กรณีศึกษา ศูนย์รับสมัครและบริการข้อมูลมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสอดคล้องของวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการสร้างอาคารกับการใช้งานในปัจจุบัน รวมถึงระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร ความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นตามสภาพจริง เพื่อเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงและบริหารจัดการพื้นที่ใช้งานภายในอาคารให้มีความเหมาะสม เก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 100 คนและวิเคราะห์ผลร่วมกับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้อาคาร ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่า การใช้งานพื้นที่ชั้น 1 ในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แรกเริ่มในการสร้างอาคาร

เนื่องจากพื้นที่บางส่วนถูกปิดการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังการใช้งานอาคารในประเด็นต่างๆ อยู่ในระดับเฉลี่ยปานกลาง-มาก ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการจากการใช้งานอาคารเกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ข้อจำกัดของอาคารและพฤติกรรมของผู้ใช้งานอาคาร ผลการศึกษาวิเคราะห์แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดของอาคารปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงพื้นที่ใช้งานภายในศูนย์รับสมัครและบริการข้อมูล มหาวิทยาลัยกรุงเทพต่อไปได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพเป็นไปโดยธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross-Sectional Design) เป็นการวิจัยที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยการใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ทำการซื้อบริการของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคารทรู ดิจิทัล พาร์ค จำนวน 50 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้ำที่ได้รับการบริการจากบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อการตอบปัญหาการวิจัยหรือเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี เอกสารทางวิชาการรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้นำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการตั้งข้อความในแบบสอบถามต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะอีกด้วย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดโดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบและให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ แผนก/สายงาน อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในด้านต่างๆของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ที่มีต่อลูกค้ำ ซึ่งคำถามแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านงานบริการต่างๆ 3 ด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการรายงานผล และด้านระบบประกอบอาคาร ข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะในการให้บริการ ข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคารทรู ดิจิทัล พาร์ค จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ มาจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบสะดวก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบแบบ t-test

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทรู พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคาร ทรู ดิจิทัล พาร์ค สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี แผนก/สายงาน General Admin มีอายุงาน 0-3 ปี ตำแหน่ง Officer ให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการรายงานผล ด้านการบริการ และด้านระบบประกอบอาคาร
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้ำ ได้แก่ เพศ อายุ แผนก อายุการทำงาน และตำแหน่งแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของบริษัท ทรู พรอพเพอร์ตี้ส์ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการบริการที่ได้รับจากบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์จำกัด ด้านการรายงานผล มีผลต่อความพึงพอใจจากบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ และปัจจัยด้านงานบริการที่ได้รับจากบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์จำกัด ด้านการบริการและด้านระบบประกอบอาคารไม่มีผลต่อความพึงพอใจของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทรู พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคาร ทรู ดิจิทัล พาร์ค อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆของบริษัททรู พรอพเพอร์ตี้ส์ในอาคารทรู ดิจิทัล พาร์ค โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด
 - 1.1 ด้านการบริการ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การบริการด้านความสะอาดในพื้นที่ต่างๆของอาคาร การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย และการให้บริการด้านการรับส่งเอกสาร กลุ่มตัวอย่างให้ผลที่ระดับ มากที่สุด สอดคล้องกับ ปันณวัชร พัทธราลัย (2559) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการ
 - 1.2 ด้านการรายงานผล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การจัดทำรายงานให้กับลูกค้ำ และ การแจ้งงานและปัญหาให้ลูกค้ำทราบ กลุ่มตัวอย่างให้ผลที่ระดับ มากที่สุด สอดคล้องกับ Albrecht

(2003 อ้างใน มานพ ชุ่มอ่อน, 2546, หน้า 170 - 171) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเสมือนลูกค้ายกขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ และจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้าน ให้ครบในสัดส่วน ที่เหมาะสม

- 1.3 ด้านระบบประกอบอาคาร แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ระบบน้ำประปาและไฟฟ้าของอาคาร ระบบแอร์ และระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กลุ่มตัวอย่างให้ผลที่ระดับ มากที่สุด สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs Theory) ในขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท พรอพเพอร์ตี้ส์ ในอาคาร ทู ดิจิทัล พาร์ค โดยทำการวิเคราะห์จากปัจจัยทั้งหมด 10 ลักษณะ ดังนี้ ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง, ออฟฟิศและห้องประชุมต่างๆ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเฟอร์นิเจอร์ การบริการของรปภ.ประจำจุดต่างๆภายในอาคาร การจัดส่งเอกสารภายในอาคารถูกต้องเอกสารไม่สูญหายหรือเกิดความเสียหายจากการจัดส่ง คุณภาพของงานหลังจากได้รับการบริการ ความรู้ความสามารถของช่างอาคาร ต่องานระบบประกอบอาคารต่างๆ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงของลูกค้า อธิษาคัยของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความสะอาดแต่งกายเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ และความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างให้ผลอยู่ในระดับ มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ ปีณณวัชร พ็ชรราวลัย (2559) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ส์ในอาคาร ทู ดิจิทัล พาร์ค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท พรอพเพอร์ตี้ส์อยู่ในระดับมากที่สุด จากการวิเคราะห์ปัจจัยการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการรายงานผล และด้านระบบประกอบอาคาร แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในด้านต่างๆของเจ้าหน้าที่เป็นที่พอใจกับลูกค้าของบริษัท และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากลูกค้า 2 ข้อ คือ

1. รปภ.เปลี่ยนคนบ่อย
2. ช่างอาคารประสบการณน้อย

จากข้อเสนอแนะของลูกค้าทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการในอาคารทรู ดิจิทัล พาร์ค ต้องนำ**ข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงดังนี้**

1. ควบคุมและเข้มงวด รวมถึงหาสาเหตุของการย้ายจุดรปภ. หรือการเปลี่ยนตัวรปภ. เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาหากรปภ.มีปัญหาเกี่ยวกับหน้างานหรืออาจมีปัญหาส่วนตัว และทำการคัดเลือกรปภ.ประจำจุดที่พร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการปรับเปลี่ยนรปภ.เกิดขึ้นซ้ำ
2. จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของช่างอาคารให้มีความรอบรู้อย่างขึ้นเพื่อลดความผิดพลาดของงานและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ภัคดิอักษร. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินูญานิพนธ์ สาขาวิชาการอุดมศึกษา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง. ปรินูญานิพนธ์ สาขาอุตสาหกรรมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ณัฐภา กวีธีรวิญ. (2550).การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ปรินูญานิพนธ์ สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชนพล มณีรัตน์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของรถโดยสารปรับอากาศไมโครบัส,วิทยานิพนธ์ปรินูญามหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นิภา เมธธาวิชัย. (2542). สถิติเพื่อการวิจัย, สถาบันราชภัฏธนบุรี
- ปภาวดี สุขสวย. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม), บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ประเจิด สินทร์พัย. (2548). ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมผู้บริโภค, วิทยานิพนธ์ปรินูญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มริษา ไกรงู . (2552). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) . การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

รำไพพรรษา พงษ์ธรรม. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ไทยใน จังหวัดเชียงใหม่, เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วรารัตน์ ผลทวี. (2557). การประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานของอาคาร กรณีศึกษา ศูนย์รับสมัคร

และบริการข้อมูลมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท, การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัย

กรุงเทพ

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน,

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สมบูรณ์ แซ่เจ็ง. (2546, 21 กันยายน). การประมวลผลข้อมูลงานวิจัยด้วย SPSS. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน

2563,

จาก

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vmh8L6OX8YEJ:www.mo>

e.go.th/wijai/spss_slide.ppt

