



ยุทธศาสตร์การพัฒนากุณาการให้บริการ
กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม

นายณัฐพนธ์ คงศิลา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุณาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

พ.ศ.2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



**STRATEGIES ON SERVICE QUALITY DEVELOPMENT
A CASE STUDY OF S.M. TOWER CONDOMINIUM**

Mr. Nathapon Kongsila

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Arts program in Development Strategy

Rajabhat Rajanagarindra University

2009

ชื่อวิทยานิพนธ์	ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ผู้วิจัย	กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม
ปริญญา	นายณัฐพนธ์ คงศิลา
ปีการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	2552
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี โรจนไพศาลกิจ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ทิพยมหิษ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชากรมี 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้อาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 1,492 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และผู้ให้บริการ เป็นเจ้าหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ จำนวน 20 คน ขั้นตอนการวิจัย ประกอบด้วย การศึกษาสภาพปัญหา การแสวงหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูล การค้นหายุทธศาสตร์การทดลองนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ไปใช้ และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินผลดำเนินการ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยมาก สภาพปัญหาที่พบโดยรวม ในด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติมในด้านวิชาการสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ยังขาดความรู้ในด้านต่าง ๆ โดยหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้จาก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมการให้บริการ สูงขึ้นจาก 1.72 เป็น 3.86 เพิ่มขึ้น 2.14 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์การพัฒนา คุณภาพการให้บริการ

Thesis Title : STRATEGIES ON SERVICE QUALITY DEVELOPMENT
A CASE STUDY OF S.M. TOWER CONDOMINIUM

Researcher : Mr. Nathapon Kongsila

Degree : Master of Arts (Development Strategy)

Year : 2009

Thesis advisor : Asst. Prof. Kunwadee Rojpaisarnkit, Dr. PH.

Thesis co-advisor : Asst. Prof. Patchara Tipayamahing, Ph.D.

ABSTRACT

This research utilized both qualitative and quantitative techniques. The objectives of the research were to study both the problems involving service quality teaching and the formulation of service quality improvement strategies and to make comparisons on the level of customer satisfaction both before and after the improvement. The population consisted of two groups. The first group involved 1,492 residents of the SM Tower whom of these 400 samples were randomly picked out by the process of Stratified Random Sampling. The second group comprised of facilitators who were the employees of the establishment (the juristic entity of SM Tower) their total number comprised of 20. The research process consisted of studying the problems, brainstorming for solutions and suggestions, analysis of the data, formulation of the strategies, implementation of the solutions and evaluation of the improvement. The tools used in this study were questionnaires on service satisfaction and interviewing service providers. The statistics used in analyzing the data were percentage, mean, and standard deviation. The evaluation was to compare the satisfaction level between before and after the improvement.

The results of the research indicated that the level of satisfaction before the improvement was very low. The main problems found were in the behavior, the expression, knowledge, ability, responsibility and the system of service itself. The strategies formulated comprised of training, mentoring, reduction of the steps in the process, and the encouraging of further learning for any persons lacking knowledge in any particular topics. After the implementation of the improvement process, it was found that the level of the service quality had improved, judging from the average satisfaction level from the service customer. The level went from 1.72 to 3.86. An increase of 2.14 was resulted from the implementation of the improvement strategies.

Keywords: Strategies, service quality development

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา นิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ได้สำเร็จเรียบร้อยตามความมุ่งหมาย ซึ่งได้รับแรงบันดาลใจจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอนก เทพสุภรณ์กุล เป็นผู้ผลักดันให้เข้าสู่วิทยาการในระดับบัณฑิตศึกษา โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ไรจน์ไพศาลกิจ เป็นผู้แนะนำแนวทางตั้งแต่เริ่มต้น และได้รับเมตตาคุณจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศรี มาสขาว ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ในการพัฒนา นำมาผนวกกับวิชาการด้านกระบวนการทำวิจัย จาก ดร.รัชพล อภิมนตรีบุตร ทำให้เกิดการขับเคลื่อนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ทิพยมหิษฐ์ ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบ และให้คำชี้แนะในทุกขั้นตอนของการจัดทำจนเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังรวมถึงคณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ และแนะแนวทางการศึกษาในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ด้วย

ทั้งนี้ยังมีผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ที่อนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ให้ความสมบรูณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ในอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายบริหารอาคารซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ได้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมด้วยความตั้งใจอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคคลในครอบครัวทุก ๆ คน ที่ให้กำลังใจมาโดยตลอด และรอคอยที่จะเห็นความสำเร็จในครั้งนี้ พร้อม ๆ กับช่วยกันผลักดันให้ผู้วิจัยก้าวสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ตามเวลาอันควร ดังนั้น จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุก ๆ ท่าน ด้วยความจริงใจ เพราะถือว่าความสำเร็จในครั้งนี้ ทุกท่านมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในครั้งนี้

คุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลส่วนที่คิดว่าเป็นความเหมาะสม สามารถไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมโดยรวมต่อไป

ณัฐพนธ์ คงศิลา