

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ (สำนักงานใหญ่) บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยเน้นในส่วนของพนักงานประจำภูมิภาค 1 และ ภูมิภาค 2 เท่านั้น ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยทำการวิเคราะห์เชิงสถิติ และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของฝ่ายบริหารศูนย์ประกอบการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการออกแบบ ปัจจัยด้านการก่อสร้าง และปัจจัยด้านการใช้งาน

จากการศึกษา หากพิจารณาในส่วนของภูมิภาค 1 พบว่า ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านการออกแบบ คือ ความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการก่อสร้าง คือ การกำหนดสี-รูปแบบ วัสดุ พื้น/พรม/ผนัง/ผ้าเดคาน/ประตู/หน้าต่าง ด้านการใช้งาน คือ แสงสว่างภายในอาคารเหมาะสมกับการใช้งาน ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ ในด้านการออกแบบ คือ ผู้ออกแบบกำหนดวัสดุที่มีคุณภาพดีราคาไม่แพง และได้รับผลตอบแทนจากผู้ขายวัสดุ (ค่า SPEC) ด้านการก่อสร้าง คือ คณะกรรมการตรวจการจ้างให้ความสนใจกับผู้รับจ้าง ด้านการใช้งาน คือ หลังจากซ่อมแซมรอยแตกร้าวแล้ว ยังคงเกิดรอยแตกร้าวตามแนวเดิมอีก

สำหรับในส่วนของภูมิภาค 2 พบว่า ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านการออกแบบ คือ ความสะดวกสบายในการใช้งาน ด้านการก่อสร้าง คือ จัดวางตำแหน่ง โคมไฟ/เด้ารับไฟฟ้า/เครื่องปรับอากาศ/ประปา /สุขภัณฑ์ ด้านการใช้งาน คือ แสงสว่างภายในอาคารเหมาะสมกับการใช้งาน ปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำ ในด้านการออกแบบ คือ ผู้ออกแบบกำหนดวัสดุที่มีคุณภาพดีราคาไม่แพง และได้รับผลตอบแทนจากผู้ขายวัสดุ (ค่า SPEC) ด้านการก่อสร้าง คือ คณะกรรมการตรวจการจ้างและผู้ควบคุมงานช่วยเหลือผู้รับจ้างที่ทำงานเกินเวลา เพื่อไม่ให้ผู้รับจ้างเสียค่าปรับ ด้านการใช้งาน คือ หลังใช้งานมีอุปกรณ์ชำรุด ผู้รับจ้างจะทำการแก้ไขครั้งเดียวเมื่อครบการรับประกัน

The objective of this research is to examine satisfaction levels related to the services of Facility Administration Department, Aeronautical Radio of Thailand Ltd. The target groups of this research are employees of both Regional Air Traffic Control Administration I Department and Regional Air Traffic Control Administration II Department. The researcher designs a set of questionnaires as a tool for collecting statistical data in order to find the relationship among factors in three phases (design, construction, and usage) associated with the services of Facility Administration Department.

The result of research on Regional Air Traffic Control Administration I Department reveals that, in design, the factor with the highest level of satisfaction is convenience of usage. In construction, it is pattern and material selection. In utilization, it is appropriate lighting or room ambience. On the other hand, in design, the factor with the lowest level of satisfaction is the situation that a designer selects materials that have high quality and low price and the designer also receives monetary benefit from suppliers. In construction, it is the close relationship between acceptance committees and contractors. In utilization, it is repetitive cracks at the same location.

For Regional Air Traffic Control Administration II Department, in design, the factor with the highest level of satisfaction is convenience of usage. In construction, it is lighting/receptacle/air-conditioner/utility layouts. In utilization, it is appropriate lighting or room ambience. On the other hand, in design, the factor with the lowest level of satisfaction is the situation that a designer selects materials that have high quality and low price and the designer also receives monetary benefit from suppliers. In construction, it is the situation that inspectors or acceptance committees help a contractor avoiding penalty of project delay. In utilization, it is the contractor's behavior that comes to resolve defective works only one time at completion of guarantee period.