

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาดของผู้ใช้บริการประเภทอาคารสูงย่านธุรกิจในเขตสาทรและบางรัก เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ด้านบริหารอาคารสถานที่ และลูกค้าที่ใช้บริการที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาดของอาคารย่านถนนสาทรและสีลม จำนวน 200 คน โดยการคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ค่าสถิติ F - test หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe') และค่า Chi-Square ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Contingency Coefficient หาความสัมพันธ์

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการรับรู้ปัญหา และด้านการประเมินทางเลือก ส่วนด้านการค้นหาข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการของผู้บริหารอาคารต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีลักษณะธุรกิจของอาคารต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาด ไม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาดโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะธุรกิจของอาคารมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการงานรักษาความสะอาดเพียงด้านเดียว

The purposes of this research were 1) To study the levels of decision making in choosing the cleaning services by the clients of the high buildings in business areas, Sathorn and Bangrak. 2) To compare the levels of decision making in choosing the cleaning services, classified by the individual factors and the organization factors. 3) To study the relationship between the organization factors and the decision making in choosing the cleaning services.

The sample for the study was comprised of 200 personnels who were the executives of the buildings and the clients who participated in making decision in choosing the cleaning services of the high buildings in business areas, Sathorn and Bangrak by using Taro Yamane's formula, Stratified Random Sampling, and using Sample Random Sampling. The data for the study were gathered in form of questionnaires which were divided into 4 parts : Part 1- Individual factors, Part 2- Organization factors, Part 3- The Decision Making in Choosing the Cleaning Services, and Part 4- Open-ended Questions. In analyzing the data, the percentage, mean, standard deviation, T-test were used to test the differences between the mean of the two groups. F-test (one-way ANOVA) was also used to test the differences of the sample in case of more than two groups. The differences in pairs were tested by Schaffe' and Chi-Square while the correlation was tested by Contingency Coefficient.

It was found that;

1. Clients decision making in choosing the cleaning services in overview were high level, decision making section, knowledge of result on problems section, and assessment choosing section were high level, and searching information section was medium level respectively.
2. Statistically significant difference at .05 level of clients decision making between educational group and salary group. Nonstatistically significant difference of clients decision making between gender group, age group, position ranking group, and working experiences group.
3. Statistically significant difference at .05 level of clients decision making between owner buildings group. Nonstatistically significant difference of clients decision making between kind of business buildings group.
4. Statistically significant difference at .05 level about organization factors had relationship with clients decision making in most of section, except the registering buildings section.