

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
สารบัญภาพ	ฑ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1. หลักการ ทฤษฎี เหตุผล	1
2. สมมติฐาน	2
3. คำนิยามศัพท์	2
4. พื้นที่ดำเนินการศึกษา	2
5. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร	5
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสรรพื้นที่	6
1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2. โครงสร้างองค์กร	7
2.1 ความหมายของโครงสร้างองค์กร	7
2.2 ประเภทขององค์กร	8
3. การจัดสรรพื้นที่	10
3.1 ความหมายของการจัดสรรพื้นที่	10
3.2 ความสำคัญของพื้นที่ใช้สอย	10
4. ความพึงพอใจ	11
4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	11
4.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ	11

	หน้า
5. สำนักงานบริการ	13
5.1 ความหมายของสำนักงานบริการ	13
6. การออกแบบตกแต่งภายใน	13
6.1 การออกแบบตกแต่งภายในสำนักงานบริการโดยทั่วไปในปัจจุบัน	15
6.2 สภาพแวดล้อมของสำนักงาน	20
6.3 หลักการจัดองค์ประกอบพื้นฐานในการออกแบบสถาปัตยกรรม	21
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>28</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
2. กรอบวิธีวิจัย	29
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	31
7. การสรุปผลการศึกษา	31
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>33</b>
1. แบบที่ 1 ผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงาน	35
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการ	35
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรม เพื่อนำไปเป็น	37
องค์ประกอบในการออกแบบตกแต่งภายในสำนักงาน	
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อม	41
ภายในสำนักงาน	

	หน้า
2. แบบที่ 2 ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการ	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในสำนักงานบริการ	49
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรมเพื่อนำไปเป็น องค์ประกอบในการออกแบบภายในสำนักงานบริเวณที่ได้ มาใช้บริการ	52
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อม ภายในสำนักงานบริเวณที่ได้มาใช้บริการ	56
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>77</b>
1. สรุป อภิปรายผลการศึกษา	77
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	77
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรมเพื่อนำไปเป็น องค์ประกอบในการออกแบบภายในสำนักงานบริการ	78
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัด สภาพแวดล้อมภายในสำนักงานบริการ	80
2. ข้อเสนอแนะ	88
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>89</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>91</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	92
ภาคผนวก ข งานระบบที่ควรรู้สำหรับสำนักงาน	101
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>107</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาจากผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ	33
2 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และอายุ	35
3 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษา และรายได้	36
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	37
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะพื้นที่ว่าง ของบริเวณสำนักงาน	37
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะ โทนสี	38
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการเลือกใช้สี	38
8 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สีในการออกแบบตกแต่งสำนักงาน	39
9 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อนักหน้าที่มีมากของเฟอร์นิเจอร์	40
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะรูปแบบอาคารสำนักงาน	41
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน	41
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะสภาพอากาศที่ประสบในอาคารสำนักงาน	42
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาการที่เกิดจากลักษณะของแสงสว่างภายในอาคารสำนักงาน	42
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของความเป็นระเบียบภายในอาคารสำนักงาน	43
15 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อระบบปรับอากาศภายในอาคารสำนักงาน	44
16 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างอายุ และความพึงพอใจต่อระบบปรับอากาศภายในอาคารสำนักงาน	45
17 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน	46

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างอายุ และความพึงพอใจต่อ ความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน	47
19 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษา และความพึงพอใจ ต่อความสวยงามภายในอาคารสำนักงาน	48
20 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และอายุ	49
21 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษา และรายได้	50
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	51
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะ พื้นที่ว่างของบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	52
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะ โทนสี บริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	52
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการเลือกใช้สี	53
26 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อ บรรยากาศที่มีความโปร่งสบายบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	53
27 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อ สีที่มีความเข้ม	54
28 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างอายุ และความพึงพอใจต่อ สีที่มีความเข้ม	55
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะรูปแบบอาคาร สำนักงานบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	56
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกลักษณะความ สวยงามของการตกแต่งภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	56
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะสภาพอากาศ ที่ประสบในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	57
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาการที่เกิดจากลักษณะ ของแสงสว่างในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	57
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของความเป็น ระเบียบในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	58

ตาราง	หน้า
34 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และความพึงพอใจต่อระบบปรับอากาศภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	59
35 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างอายุ และความพึงพอใจต่อระบบปรับอากาศภายในอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการ	60
36 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างเพศ และลักษณะรูปแบบอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	61
37 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างอายุ และลักษณะรูปแบบอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	61
38 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปรียบเทียบระหว่างการศึกษา และลักษณะรูปแบบอาคารสำนักงานบริเวณจุดให้บริการของสำนักงาน	62
39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และลำดับข้อมูลส่วนที่ 2 ของผลการศึกษาจาก ผู้ปฏิบัติงาน	63
40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และลำดับข้อมูลส่วนที่ 2 ของผลการศึกษาจาก ผู้ใช้บริการ	65
41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และลำดับข้อมูลส่วนที่ 3 ของผลการศึกษาจาก ผู้ปฏิบัติงาน	67
42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และลำดับข้อมูลส่วนที่ 3 ของผลการศึกษาจาก ผู้ใช้บริการ	69
43 แสดงค่าไคสแควร์และความสัมพันธ์ของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลพื้นฐานกับประเด็นทางสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด	71
44 แสดงค่าไคสแควร์และความสัมพันธ์ของตำแหน่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน กับประเด็นความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยสุด	71
45 แสดงค่าไคสแควร์และความสัมพันธ์ของอาชีพของผู้ใช้บริการ กับประเด็นข้อมูลพื้นฐานทางสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุด	72
46 แสดงค่าไคสแควร์และความสัมพันธ์ของอาชีพของผู้ใช้บริการ กับประเด็นความต้องการในการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยสุด	72
47 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แยกตามสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่ง	73
48 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามสำนักงานบริการทั้ง 3 แห่ง	75

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพอากาศภายในอาคาร	16
2	แสดงวงจรสี	24
2	แสดงกรอบวิธีวิจัยและแนวความคิดในการศึกษา	29

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงบรรยากาศภายในอาคารของศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกต บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	83
2 แสดงบรรยากาศภายในอาคารสำนักงานประปาเชียงใหม่	83
3 แสดงบรรยากาศภายในอาคารสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่	84
4 เปรียบเทียบระหว่างการออกแบบตกแต่งภายในอาคารสำนักงาน ของสำนักงาน การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบัน กับแบบจำลองภาพเสมือน (3D Model) บริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการ	84
5 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ	85
6 เปรียบเทียบภาพบริเวณส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ และประตูทางเข้า	85
7 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ	85
8 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการ และส่วนนั่งรอของผู้มาใช้บริการ	86
9 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์บริการอื่น ๆ	86
10 เปรียบเทียบภาพบริเวณส่วนสำนักงานของผู้ปฏิบัติงาน	86
11 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการรายใหญ่	87
12 เปรียบเทียบภาพบริเวณเคาน์เตอร์ชำระบริการรายใหญ่ และส่วนนั่งรอของ ผู้มาใช้บริการ	87