

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการของนิติบุคคล

อาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4

Residents' satisfaction with the service provided by

The Tree Chokchai 4

ศุภมา กุมพาณิชย์

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Supachar Kumparnite

MBA Industrial Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัยในอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จึงคำนวณได้จำนวน 254 คน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ถือได้ว่าเครื่องมือวิจัยอยู่ระดับเชื่อมั่นระดับสูงมาก โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงในรูปแบบของความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำหนด เพื่ออธิบายข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ t- distribution (t-test), F-distribution (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.31, SD= 0.69) โดยเรียงลำดับระดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.37, SD= 0.636) ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.19, SD= 0.667) ลำดับที่ 3 คือ ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.18, SD= 0.678) และลำดับที่ 4 คือ ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.09, SD= 0.655) และ 2) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้าน

สถานะของผู้พักอาศัย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} =4.54) และด้านสถานะของการพักอาศัย ผู้เช่าหรือผู้พักอาศัย มีความพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} =4.47) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ระดับความพึงพอใจ, การให้บริการ, นิติบุคคลอาคารชุด

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the satisfaction of residents with the service of the Condominium Juristic Person, The Tree Chokchai 4 and 2) to study the satisfaction of residents with service provision. of The Tree Chokchai 4 Condominium Juristic Person, classified according to the personal factors of the residents of The Tree Chokchai 4 Condominium. At a 95% confidence level and a 5% tolerance, 254 subjects were calculated. The study was a quantitative study. There are tools used for research, namely questionnaires, with an IOC value of 1.00. It can be considered that the research tool is at a very high level of confidence. The researcher chose to use statistics for data analysis as follows: descriptive statistics by distribution in the form of frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential Analysis Statistics by finding the relationship of a given variable to explain information The statistic used in the analysis was t- distribution (t-test), F-distribution (F-test).

The results of the study showed that 1) The level of residents' satisfaction with the service Of the condominium juristic person, The Tree Chokchai 4, the overall satisfaction level was at the highest (\bar{X} =4.31, SD = 0.69), in descending order of satisfaction level as follows. The average satisfaction was at the highest level (\bar{X} = 4.37, SD = 0.636), the second was the security system with the highest level of satisfaction (\bar{X} = 4.19, SD = 0.667), the third was the services for The benefits of co-owners and residents were at a high level of satisfaction (\bar{X} = 4.18, SD = 0.678), and the fourth was in the maintenance of utilities with a high level of satisfaction (\bar{X} = 4.09, SD. = 0.655) and 2) from the hypothesis testing, it was found that the personal factors differed in terms of average monthly income and resident status have different satisfaction The people with

income less than 20,000 baht were the most satisfied ($\bar{X} = 4.54$) and the status of residence. tenant or resident They were most satisfied ($\bar{X} = 4.47$) at 0.05 level of statistical significance. and the length of stay There were no different levels of satisfaction.

Key words : Satisfaction Level, Service Provision, Condominium Juristic Person.

บทนำ

อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2531 และได้ตราพระราชบัญญัติอาคารชุดนี้ขึ้นมาบังคับใช้เมื่อเมษายน 2522 ต่อมารัฐบาลแต่ละสมัยก็ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติอาคารชุดด้วยสาเหตุความไม่เหมาะสม อาทิ เช่น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการเปิดโอกาสให้บุคคล หรือนิติบุคคลต่างด้าวสามารถถือครองกรรมสิทธิ์ห้องชุด ในอาคารชุดมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นและมีการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด ตลอดจนการกระทำโทษตามกฎหมายต่อผู้ฝ่าฝืน เป็นต้น ปัจจุบันพบเห็นโครงการอาคารชุดที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะเขตเศรษฐกิจเขตเมืองสำคัญหรือแหล่งท่องเที่ยวเมืองใหญ่ อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมถูกกำหนดให้มีเอกสารหรือหลักฐานสำคัญแสดงความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด เหตุผลที่ผู้ซื้อตัดสินใจเลือกซื้อห้องชุดในอาคารชุดมีหลายประการ ได้แก่ บางท่านซื้อเพราะมีพื้นที่ไม่มากสะดวกง่ายต่อการดูแลและบำรุงรักษา หรือใกล้สถานที่ทำงานเดินทางสะดวกใกล้แหล่งเจริญและสถานที่สำคัญ บางท่านเลือกซื้อเพื่อการลงทุน หรือเก็บไว้ขายในระยะยาวหรือให้เช่าเพื่อผลตอบแทนที่ดีกว่าทางเลือกอื่น หรือซื้อให้บุตรหลานพักอาศัยใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือบางท่าน เลือกซื้อเพราะอยู่ในทำเลที่ดีมีอนาคตมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมีความปลอดภัยสูง อย่างไรก็ตามระบบอาคารชุดคอนโดมิเนียมอาจกล่าวหรือถือได้ว่าเป็นการอยู่อาศัยบนอาคารแนวตั้งภายใต้ชายคาเดียวกัน บางโครงการมีห้องชุดนับแล้วไม่เก็ร้อยห้อง แต่บางโครงการอาจเกินพันห้อง ทำให้มีจำนวนผู้ซื้อผู้อาศัย แตกต่างกันด้านพฤติกรรมฐานะการศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งไม่เหมือนกันดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดจึงจำเป็นต้องกำหนด “กฎ” กติกา มารยาท ระเบียบข้อบังคับขึ้นมาเพื่อบังคับให้สังคม

การอยู่อาศัยของคน จำนวนมากเข้าใจ และปฏิบัติตามเพื่อให้การใช้เป็นประโยชน์ ทั้งในห้องชุดทรัพย์สินส่วนบุคคล และทรัพย์สินกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างถูกต้อง เกิดความสงบเรียบร้อยภายในอาคารชุด ปัญหาการบริหารจัดการของนิติบุคคลอาคารชุดแต่ละแห่งก็เพิ่ม มากขึ้นคุณภาพที่ดีของอาคารชุด (วิชชุตา ศรีบุตร, 2561, หน้า 234)

โดยการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยแบบรวม แนวสูงจะมีระบบที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งที่อยู่อาศัยแบบรวมแนวสูงสามารถจำแนกได้ 2 ส่วน ตามประเภทของสิทธิ์ในการครอบครอง คือ ทรัพย์สินส่วนบุคคล ได้แก่ ห้องชุดที่ผู้อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ และทรัพย์สินกลาง ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค เช่น ลิฟต์ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง ประปา ระบบปรับอากาศ และระบบรักษาความ

ปลอดภัย เป็นต้น ส่วนพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน โถงลิฟต์ ห้องออกกำลังกาย ที่จอดรถ และบริเวณโดยรอบของอาคาร รวมทั้งพื้นที่อื่น ๆ เช่น สิ่งประดับโครงการภูมิทัศน์โดยรอบ ถนน จุดบริการขนส่ง ถ้ามีการจัดการที่ดี มีระบบ และมีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้อยู่อาศัยได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นไปด้วย และคุณภาพชีวิตที่ดีหมายถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (well being) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการของโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวมแนวสูงที่มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยให้ดีขึ้น เมื่อเข้าพักอาศัย (พินิตา วัชรระรังษี, 2562, หน้า 104-105)

แนวคิดของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้มีผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาชีพ รวมทั้งผู้ที่อยู่ในแวดวงวิชาการกล่าวถึงคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับ Facility Management หรือการบริหารทรัพยากร กายภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร และงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทรัพยากรอาคาร สนับสนุนการทำงาน และกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ ตลอดเวลา เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องโดยมีการวางแผน การจัดหา การดำเนินการและการบริการจัดการทรัพยากรอาคารทั้งหมดรวมทั้งงานบริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดทางการลงทุน โดยอยู่ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม การบริหารทรัพยากรกายภาพจะบูรณาการ ความรู้ 3 ขนางเข้าด้วยกัน คือ ความรู้ด้านอาคารหรือทรัพยากรกายภาพ ความรู้ด้านการจัดการ และความรู้ด้านการเงิน ครอบคลุมกิจกรรมตั้งแต่การดูแลประจำวัน ไปสู่การจัดการใช้สอยและการวางแผนในระยะยาว โดยจะเกี่ยวข้องทั้งทรัพยากรกายภาพ ระบบการทำงาน และผู้ใช้อาคาร (สุวัฒนา แซ่ตั้ง, 2558, หน้า 3)

เนื่องด้วยในปัจจุบันแต่ละองค์กรต้องพบกับความท้าทายในการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากขึ้น จึงต้องให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือการทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในองค์กรที่มีพนักงานหลายช่วงอายุทำงานอยู่ร่วมกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มของพนักงานที่ต่างช่วงอายุกันนั้นมีทัศนคติในการทำงานและการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในที่ทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดแนวคิดในการบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility Management) เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีอันจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งจะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (Job Performance) ที่ดีที่สุดในที่สุด โดยแนวคิดในการบริหารทรัพยากรอาคารนี้เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีความนิยมมากขึ้นในปัจจุบันหากแต่การศึกษาถึงความสัมพันธ์ที่เป็นลักษณะเชิงประจักษ์ยังคงมีน้อย ผู้วิจัยจึงได้เลือกทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรอาคารดังกล่าวว่า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเชิงประจักษ์อย่างไร เพื่อให้ผู้จัดการทรัพยากรอาคารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีความเข้าใจ และสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรอาคาร เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เอกชัย สมานบุตร, 2561, หน้า 1)

จากเหตุผลข้างต้นทั้งนี้ผู้วิจัยมีตำแหน่งงานผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด

เดอะทรี โชคชัย 4 การจัดการด้านทรัพยากรกายภาพนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่สำคัญต่อคุณภาพที่ดีของอาคารชุด อันจะส่งเสริมให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีแก่ผู้อยู่อาศัย ทั้งยังจะเป็นส่วนที่ช่วยรักษาทรัพย์สินภายในอาคารอีกด้วย แต่โดยทั่วไปการปฏิบัติงานด้านนี้ยังได้รับความสำคัญน้อยกว่าคุณภาพการจัดการที่ดีของอาคารชุด บทความนี้จะนำเสนอกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี การบริหารทรัพยากรกายภาพโดยนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดคุณภาพที่ดีของอาคารชุด เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการด้านนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

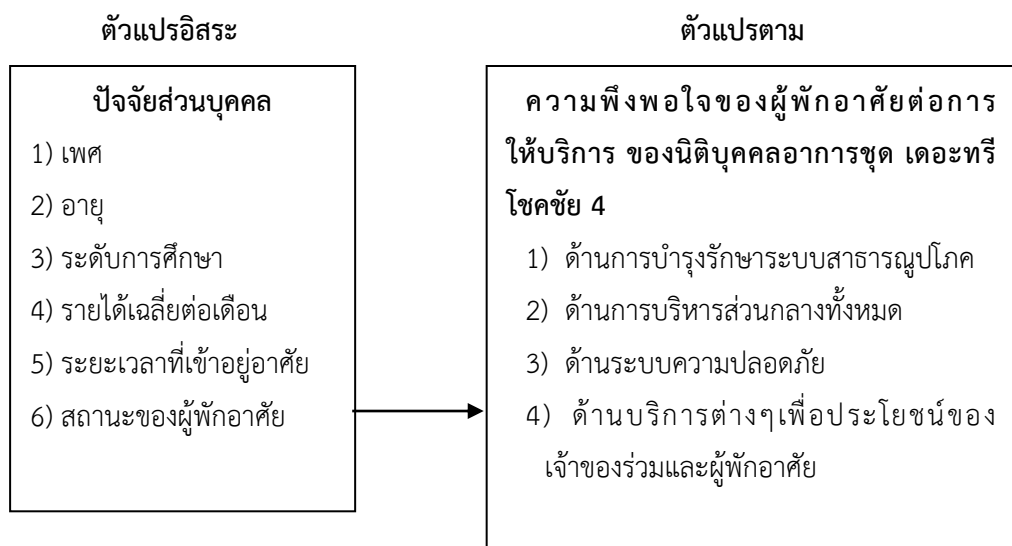
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจาก แนวคิดของการบริหารทรัพยากรกายภาพที่กำหนดกรอบความคิดในวิจัย ได้ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ 6) สถานะของผู้พักอาศัย

ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือ ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค 2) ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด 3) ด้านระบบความปลอดภัย และ 4) ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4

จากภาพที่ 1 กรอบความคิดในวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 ผู้ศึกษาสามารถตั้งข้อสมมติฐานวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัยที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะของผู้พักอาศัยที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 แตกต่างกันได้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้พักอาศัยต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 รวมทั้งหมด 696 คน (นิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้พักอาศัยต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 รวมทั้งหมด 696 คน โดยกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างตามสูตรคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รวมตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 254 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Stratified Random Sampling) ผู้ศึกษาได้ออกแบบมาเพื่อทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม (Field Data Collection) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งหมด 254 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะประชากรศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Checklists) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) ระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัย และ 6) สถานะของผู้พักอาศัย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค 2) ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด 3) ด้านระบบความปลอดภัย และ 4) ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย จำนวน 23 ข้อ โดยสร้างเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าระดับคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น อื่น ๆ /ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ โดยสร้างเป็นแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษานำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)
- T-test (Independent Sample Test)
- F-test หรือ One Way ANOVA

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
--------------------------------	-------	--------

ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	112	44.09
หญิง	142	55.91
อายุ		
20- 40 ปี	145	57.09
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	109	42.91
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	9.06
ปริญญาตรี	173	68.11
สูงกว่าปริญญาตรี	58	22.83
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	26	10.24
20,000 - 40,000 บาท	117	46.06
40,001 บาทขึ้นไป	111	43.70
ระยะเวลาที่พักอาศัย		
น้อยกว่า 2 ปี	41	16.14
2 - 6 ปี	78	30.71
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	135	53.15
สถานะของผู้พักอาศัย		
เจ้าของร่วม	180	70.87
ผู้เช่าหรือผู้พักอาศัย	74	29.13
รวม	254	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.91 อายุ 20- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.09 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.11 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.06 ระยะเวลาที่พักอาศัยมากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.15 และ สถานะของผู้พักอาศัยเจ้าของร่วม คิดเป็นร้อยละ 70.87

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซ์ 4

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซ์ 4	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1) ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค	4.09	0.655	มาก
2) ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด	4.37	0.636	มากที่สุด
3) ด้านระบบความปลอดภัย	4.19	0.667	มาก
4) ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย	4.18	0.678	มาก
รวม	4.31	0.690	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซ์ 4 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.31, SD= 0.69) โดยเรียงลำดับระดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.37, SD= 0.636) ลำดับที่ 2 คือ ด้านระบบความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมาก (\bar{X} =4.19, SD= 0.667) ลำดับที่ 3 คือ ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมาก (\bar{X} =4.18, SD= 0.678) ลำดับที่ 4 คือ ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมาก (\bar{X} =4.09, SD= 0.655) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซ์ 4 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ				รวม	
		ด้านการบำรุงรักษาระบบ สาธารณูปโภค	ด้านการบริหาร ส่วนกลางทั้งหมด	ด้านระบบความ ปลอดภัย	ด้านบริการต่างๆ เพื่อประโยชน์ของ เจ้าของร่วมและผู้ พักอาศัย		
เพศ	ชาย	Mean	3.99	4.35	4.21	4.14	4.29
		SD	.704	.667	.728	.733	.653
		ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
หญิง	Mean	4.16	4.39	4.17	4.20	4.32	
	SD	.787	.789	.799	.812	.720	
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31	

	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
อายุ						
20- 40 ปี	Mean	4.03	4.37	4.23	4.16	4.31
	SD	.763	.697	.734	.779	.672
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	Mean	4.17	4.37	4.14	4.20	4.31
	SD	.739	.790	.810	.779	.716
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31
	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

ตารางที่ 3(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ				รวม
		ด้านการบำรุงรักษาระบบ สาธารณูปโภค	ด้านการบริหาร ส่วนกลางทั้งหมด	ด้านระบบความ ปลอดภัย	ด้านบริการต่างๆ เพื่อประโยชน์ของ เจ้าของร่วมและผู้ พักอาศัย	
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	Mean	4.30	4.57	4.43	4.35	4.48
	SD	.635	.507	.590	.775	.511
	ระดับ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ปริญญาตรี	Mean	4.02	4.36	4.16	4.17	4.28
	SD	.807	.769	.817	.793	.720
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	Mean	4.19	4.33	4.19	4.14	4.33
	SD	.606	.711	.661	.736	.659
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31
	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 20,000 บาท	Mean	4.27	4.65	4.50	4.38	4.54
	SD	.667	.485	.648	.637	.508
	ระดับ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
20,000 - 40,000 บาท	Mean	3.97	4.29	4.10	4.04	4.17
	SD	.793	.755	.747	.803	.711
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
40,001 บาทขึ้นไป	Mean	4.16	4.39	4.21	4.27	4.41
	SD	.720	.753	.799	.762	.679
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31
	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

ตารางที่ 3(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 ตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ				รวม
		ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค	ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด	ด้านระบบความปลอดภัย	ด้านบริการต่างๆ เพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย	
ระยะเวลาที่พักอาศัย						
น้อยกว่า 2 ปี	Mean	3.93	4.37	4.39	4.37	4.39
	SD	.848	.799	.737	.767	.737
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2 - 6 ปี	Mean	3.99	4.29	4.09	4.08	4.22
	SD	.814	.808	.856	.834	.750
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	Mean	4.19	4.41	4.19	4.18	4.34
	SD	.675	.673	.714	.742	.637
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31
	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

สถานะของผู้พักอาศัย

เจ้าของร่วม	Mean	4.05	4.31	4.11	4.09	4.24
	SD	.749	.779	.787	.779	.714
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
ผู้เช่าหรือผู้พักอาศัย	Mean	4.18	4.51	4.39	4.39	4.47
	SD	.765	.602	.679	.737	.602
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ภาพรวม	Mean	4.09	4.37	4.19	4.18	4.31
	SD	.755	.736	.767	.778	.690
	ระดับ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ สถานะของผู้พักอาศัย ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่างระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ สถานะของผู้พักอาศัย ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่างระดับมาก

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมดภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ สถานะของผู้พักอาศัย ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่างระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ด้านระบบความปลอดภัยภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ สถานะของผู้พักอาศัย ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่างระดับมาก

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โศกชัย 4 ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภาพรวม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ สถานะของผู้พักอาศัย ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่างระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5) ระยะเวลาที่เช่าอยู่อาศัย และ 6) สถานะของผู้พักอาศัย ที่แตกต่างกัน

มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โซคซีย์ 4 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค 2) ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด 3) ด้านระบบความปลอดภัย และ 4) ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โซคซีย์ 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	t-test	F-test	p-value
เพศ	0.841		0.402
อายุ	-0.018		0.986
ระดับการศึกษา		0.832	0.437
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		5.017	0.007*
ระยะเวลาที่พักอาศัย		1.106	0.332
สถานะของผู้พักอาศัย	-2.422		0.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ด้านรายได้ต่อเดือน กับ ด้านสถานะของผู้พักอาศัย โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.007 กับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ ด้านสถานะของผู้พักอาศัยที่ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โซคซีย์ 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โซคซีย์ 4 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ในปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุดถัดมา คือ ด้านระบบความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมาก และปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ตามลำดับ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการจะเกิดความความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด เดอะทรี โซคซีย์ 4 ถ้าผู้ใช้บริการเห็นว่า พื้นที่ส่วนกลางทั้งในและนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนผู้พักอาศัย ต้นไม้ดูเขียวชอุ่มและร่มรื่น มีความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ มีการคัดแยกขยะ และรณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม ถ้าผู้ใช้บริการเห็นว่ามีการจัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน จัดหาบริษัทรับบริการรับล้างแอร์ราคาถูก จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขาย

ฝากเช่าแบบครบวงจร จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี และจัดหาบริษัทซ่อมห้องชุด ให้หลังหมดประกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของวิชุลดา ศรีบุตร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของนิติบุคคลอาคารชุดในกรุงเทพฯและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พนักงานนิติบุคคล เป็นนิติบุคคลขนาดกลาง มีจำนวนพนักงาน 3-4 คน ระยะเวลาในการบริหารงาน 4-6 ปี การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ พบว่า โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านการจัดการทางกายภาพ ด้านผู้ปฏิบัติงาน และด้านกิจกรรมขององค์กร น้อยที่สุด ตามลำดับ คุณภาพที่ดีขององค์กร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย การตรวจสอบและการประเมินผลอยู่ในระดับสูง การรายงานและผลการดำเนินงาน และด้านขอบเขตความรับผิดชอบน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานของวันฟ้า ศรีพวงเพ็ช (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โครงการบ้านเอื้ออาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้บ่งบอกถึงรูปแบบการบริหารงานของนิติบุคคลในปัจจุบันที่มีอยู่ 2 รูปแบบคือ 1) รูปแบบบริหารโดยเจ้าของร่วม และ 2) รูปแบบบริหารโดยบริษัท ซึ่งพบว่าการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติการในรูปแบบบริหารโดยเจ้าของร่วมมีการจัดจ้างผู้อยู่อาศัยปฏิบัติงานทั้งหมด ต่างจากรูปแบบบริหารโดยบริษัทที่มีการจัดจ้างที่หลากหลายมากกว่า ด้านความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานของทั้ง 2 รูปแบบโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อแยกรูปแบบการบริหาร พบว่า ด้านที่ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านรักษาความปลอดภัย และด้านสาธารณูปโภค เมื่อพิจารณาร่วมกับการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติงานจะเห็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนในด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งถ้าจัดจ้าง บริษัทรักษาความปลอดภัยจะได้รับความพึงพอใจมากกว่า และพิจารณารายตัวแปร พบว่า ค่าเฉลี่ยของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าต่ำกว่ารูปแบบการบริหารโดยบริษัททุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรการดูแลลานค้าชุมชน และพิจารณาข้อดีข้อเสียพบว่า ทั้ง 2 รูปแบบมีข้อดีข้อเสียที่เหมือนและแตกต่างกัน มีปัญหาที่เหมือนกันมากที่สุดคือที่จอดรถในโครงการไม่เพียงพอ และมีความคาดหวังต่อการบริหารงานที่เหมือนกันทั้ง 3 ข้อ คือ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาและใส่ใจความเป็นอยู่

2) ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โชคชัย 4แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องงานของกุลิสรา เปล่งศรีเกิด และ ไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมี

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ สอดคล้องงานของวีรวัฒน์ ลลิตชัยวคิน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคล อาคารชุด บริษัท พรีเมอ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของนิติบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ ด้านสถานะของผู้พักอาศัย แตกต่างกันได้ผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 แตกต่างกันได้ และด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่พักอาศัยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 ในแต่ละด้านควรปรับปรุงพัฒนาดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 ด้านการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค ควรปรับปรุงเรื่อง ระบบโทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต กลิ่นรบกวนจากสภาวะภายในคอนโด เช่น กลิ่นจากบ่อบำบัดน้ำเสีย, กลิ่นจากห้องเก็บขยะ, กลิ่นจากการทำอาหารและอื่น ๆ จากห้องข้างเคียง

2) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 ด้านการบริหารส่วนกลางทั้งหมด ควรปรับปรุงเรื่อง การดูแลสวนหย่อมภายในคอนโดฯ ความสะอาดบริเวณล็อบบี้ทางเข้าอาคาร

3) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 ด้านระบบความปลอดภัย ควรปรับปรุงเรื่อง แสงสว่างในเวลากลางคืนบริเวณสถานที่ส่วนกลางและรอบ ๆ อาคาร ระบบสัญญาณแจ้งเตือนภัย

4) ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกซัย 4 ด้านบริการต่างๆเพื่อประโยชน์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย ควรปรับปรุงเรื่อง ความเหมาะสมในการจัดเก็บค่าส่วนกลาง ให้บริการผู้พักอาศัยในการจัดหาผู้รับเหมาเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆในห้องพัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรรนำปัจจัยที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปทำการวิจัยเชิงลึก (In-Depth Interview) หรือการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการ ของนิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4

เอกสารอ้างอิง

กุลิสรา เปล่งศรีเกิด และ ไพโรจน์ เกิดสมุทร. (2560). *คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาล พาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105, 3(2), 30 – 39.*

นิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4. (2564). *รายงานประชุมใหญ่นิติบุคคลอาคารชุด เดอะทรี โขกชัย 4 ประจำปี 2564.* ถ่ายเอกสาร

พนิดา วัชรรังษี. (2562). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพของโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวม แนวสูงที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย: กรณีศึกษา พหลโยธิน 89. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ฉบับเสริม ธันวาคม 2562, 103-116.*

วันฟ้า ศรีพวงเพ็ช. (2563). *ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โครงการบ้านเอื้ออาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารศาสตร์, 2, 423 – 436.*

วิษุลดดา ศรีบุตร. (2561). *การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของนิติบุคคลอาคารชุดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 4(2), 233-246.*

วีรวัดณ์ ผลิตชัยวสิน. (2564). *คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคล อาคารชุด บริษัท พรี่โม แมเนจเม้นท์ จำกัด. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 13(3), 182 – 193.*

สุวัฒนา แซ่ตั้ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

เอกชัย สมานบุตร. (2561). *ผลกระทบของการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีต่อประสิทธิภาพของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.).* New York: Harper and Row Publication.

