

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี

A Study of Residents' Satisfaction with the Service Quality of the ABC Condominium Juristic Person

พนิดา คำคลอง¹, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก²

¹คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ/หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,

E-mail: seepia.002529@gmail.com

²คณะบัญชีและวิทยาการจัดการ/หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก,

E-mail: wonglek.p2000@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้พักอาศัยในอาคารชุด เอบีซี จำนวน 242 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ 2) ผู้พักอาศัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำหลัก: ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย คุณภาพการบริการ นิติบุคคลอาคารชุด

Abstract

This research aimed to study and compare residents' satisfaction with the service quality of the juristic person of ABC Condominium, classified by personal factors; gender,

age, occupation, and income. The sample consisted of 242 residents of ABC Condominium, selected through simple random sampling. The research instrument used for data collection was a questionnaire with an Index of Item-Objective Congruence (IOC) ranging from 0.67-1, and the overall reliability coefficient was 0.99. The statistics used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation, hypotheses were tested using t-test and One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA), with the level of statistical significance set at 0.05.

The results of the research revealed that: 1) The residents were satisfied toward the service quality of the juristic person of ABC Condominium, overall and all aspects were at a high level. The highest satisfaction was the assurance; the subordinate satisfactions were the empathy, the reliability, the tangibles, and the responsiveness. 2) The residents who were different gender, age, occupation, and income satisfied toward service quality of the juristic person of ABC Condominium, overall, showed the not difference at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Resident satisfaction, Service Quality, Juristic Person

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นมีผู้อยู่อาศัยหลากหลายกลุ่มซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและดูแลอาคารชุดได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อยจึงมีการจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุดขึ้นมาเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้พักอาศัยโดยนิติบุคคลอาคารชุดมีหน้าที่บำรุงรักษาสภาพอาคารและทรัพย์สินภายในให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีเพื่อประโยชน์สูงสุดของการใช้ทรัพย์สินส่วนกลางร่วมกัน การควบคุมดูแลการทำงานของบริษัทต่างๆ ที่นิติบุคคลอาคารชุดได้เข้าเข้ามาในอาคารทั้งหมดรวมถึงการจ้ดอบรมและพัฒนาบุคลากรในทีมงานให้สามารถบริการผู้ใช้อาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (วันฟ้า ศรีพวงเพ็ช, 2563) จะเห็นได้ว่านิติบุคคลอาคารชุดมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการอาคารชุดเป็นอย่างยิ่งเพราะช่วยอำนวยความสะดวกและดูแลความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัยหากไม่มีนิติบุคคลอาคารชุดอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้พักอาศัย อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาในระยะยาวได้ ดังนั้นควรจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนออนไลน์หรือช่องทางที่ชัดเจนจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านการสื่อสาร (ณัฐสรวง หงส์ทอง, 2566)

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคารนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2565 จึงได้ทราบว่า นิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี เป็นนิติบุคคลที่มีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกและดูแลความ

เป็นอยู่ของผู้พักอาศัยภายในอาคารชุด ตลอดจนทำหน้าที่บริหารจัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการที่อยู่อาศัย ส่งผลให้บทบาทของนิติบุคคลอาคารชุดกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดการพื้นที่อยู่อาศัยที่มีผู้อยู่อาศัยหลายครัวเรือนรวมกัน นิติบุคคลอาคารชุดมีหน้าที่ดูแลผลประโยชน์ส่วนรวมของเจ้าของร่วมและรักษาสภาพแวดล้อมของอาคารให้อยู่ในสภาพดีเช่นบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น ลิฟต์ ทางเดิน พื้นที่สีเขียว สระว่ายน้ำ รวมถึงว่าจ้างบุคลากร เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน คนสวน เป็นต้น โดยการดำเนินงานของนิติบุคคลจะต้องเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับของอาคารชุด เพื่อให้ผู้พักอาศัยเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี โดยผู้พักอาศัยแต่ละรายก็มีความคาดหวังและความต้องการในการได้รับบริการที่มีคุณภาพที่แตกต่างกันไปซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย อย่างไรก็ตามพบว่าในหลายๆ โครงการอาคารชุดยังคงเผชิญกับปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการจอดรถที่ไม่เพียงพอการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) การไม่ตรงต่อเวลาซึ่งส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนจากผู้อยู่อาศัยเป็นจำนวนมากเพราะหากมีการร้องเรียนจากผู้พักอาศัยมากจะทำให้มีการเปลี่ยนสัญญาบริหารอาคารชุดดังนั้นความประทับใจที่ผู้พักอาศัยได้รับจากบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสถึงมาตรฐานและประสิทธิภาพของการให้บริการเหล่านั้นโดยเฉพาะการดำเนินงานของนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลและบริหารจัดการอาคารรวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี ได้แก่ความพึงพอใจด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พักอาศัยอาคารชุด เอปี้ซี และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

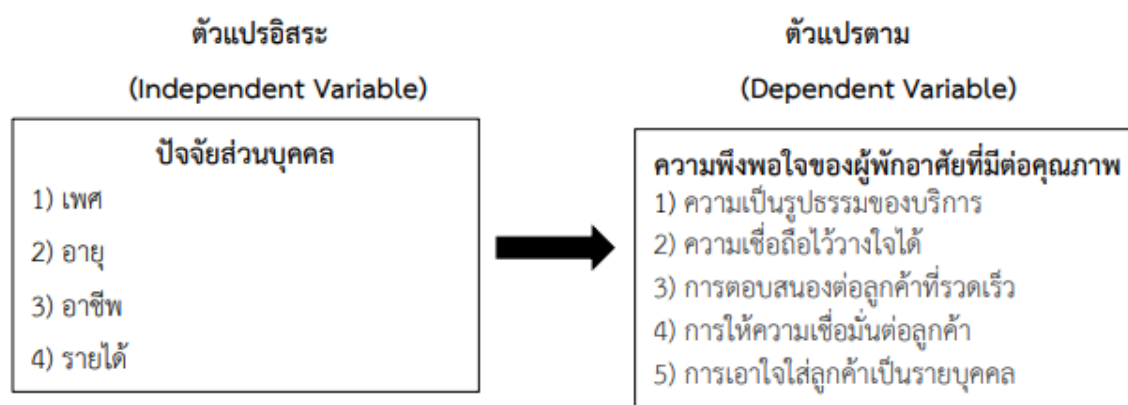
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี

2. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้
3. นำข้อมูลที่ได้ไปการพัฒนาปรับปรุงด้านบริการของนิติบุคคลอาคารชุดเอปียี เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดย Parasuraman และคณะ (1985, อ้างถึงใน บุศริน เหลืองภัทรวงศ์, 2565) โดยที่คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) SERVQUAL สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดครั้งนี้ ดังแสดงตามภาพ 1



(อ้างถึงใน บุศริน เหลืองภัทรวงศ์, 2565)

สมมติฐาน

ผู้พักอาศัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุด เอปียี จาก 645 ห้อง จำนวน 645 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุด เอปียี จำนวน 242 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2568)

ตัวแปร ที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ และ 4) รายได้ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ใน 5 ด้าน ประกอบ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งหมด 4 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ และ 4) รายได้ ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ลักษณะคำถามที่เป็นการวัดระดับช่วง ด้วยวิธีการแบบมาตราส่วนช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 ระดับตามวิธีของ Likert (Likert Scale)

ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 จึงมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2568) จากนั้นจึงได้นำไปทดลองเครื่องมือ (Try-Out) กับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.96 ซึ่งกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ในระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2568)

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากคณะบัญชีและวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซนต์โฮสีย์บางกอก ถึง ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ผู้วิจัยทำการจัดเตรียมแบบสอบถามให้อยู่ในรูปแบบคิวอาร์โค้ด และผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในรูปแบบคิวอาร์โค้ด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์มือถือสแกนคิวอาร์โค้ด ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 232 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.87 หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่

ได้รับกลับคืน นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติพรรณนา ได้แก่ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาค่า t-test และ F-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัยอาคารชุด เอบีซี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงมากที่สุด รองลงมาเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 30-40 ปี อายุ น้อยกว่า 30 ปี และมีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รองลงมา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ฟรีแลนซ์ และนักศึกษา มีรายได้ 20,000-30,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคือรายได้ 30,001-40,000 บาท รายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป และรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.37$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ ดังแสดงตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ในภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	คุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี	n = 232		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.38	0.66	มาก
2.	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.38	0.64	มาก
3.	ด้านการเชื่อถือไว้วางใจได้	4.37	0.62	มาก
4.	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.66	1.30	มาก
5.	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว	3.12	0.62	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.97	0.52	มาก

3. ผู้พักอาศัยที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้พักอาศัยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงตามตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่ต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ และ 4) รายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	p - value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 0.10	0.92	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	F = 0.85	0.47	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	F = 2.29	0.08	ไม่แตกต่างกัน
รายได้	F = 4.15	0.01*	ต่างกัน

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คือ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว ตามลำดับ

2. ผู้พักอาศัยที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ส่วนผู้พักอาศัยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปียี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ นิติบุคคลอาคารชุด เอปียี มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการจึงสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสุขในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้พักอาศัยเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการบริหารงานของนิติบุคคล นอกจากนี้ นิติบุคคลยังมีการ

จัดระบบการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การรับแจ้งปัญหา การติดตามผล และการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกว่าได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีการดูแลรักษาพื้นที่ส่วนกลางให้อยู่ในสภาพที่สะอาด ปลอดภัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดย Parasuraman, Zeithamal & Berry (1985, อ้างถึงใน บุศรัน เหลืองภัทรวงศ์, 2565) คิดค้นเครื่องมือสำหรับการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการต่อการรับรู้ของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังของผู้บริโภค โดยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทางการตลาดเข้ามาเป็นกรอบในการสร้างความแตกต่างในงานบริการ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เครื่องมือนี้ดังกล่าวได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงอย่างแพร่หลายในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ อันสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในระยะยาว เช่น การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้ารับบริการ โดยการแสดงความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญการจากประสบการณ์ในอดีตของพนักงานผ่านการแสดงออกด้วยท่าทางที่สุภาพ มีกิจกรรมยามว่างที่ดี มีทักษะการติดต่อ สื่อสารสิ่งที่ผู้รับบริการซักถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัส ภูทอง และ ลีลา เตียงสูงเนิน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเอไอเอสสาขาเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของศูนย์บริการเอไอเอส สาขาเดอะมอลล์ บางแคอยู่ในระดับมาก

2. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยอาคารชุด เอบีซี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพไม่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้พักอาศัยอาคารชุด เอบีซี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30 - 50 ปี และประกอบอาชีพเป็นพนักงาน บริษัทเอกชน จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ นิติบุคคลอาคารชุด เอบีซี ไปในทิศทางเดียวกัน ไม่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ โดย ภาวิณี กาญจนานา (2554) กล่าวว่า บุคคลที่มีเพศ และอายุ ที่แตกต่างกันจะมีความชอบหรือสนใจในกิจกรรมที่ต่างกัน รวมถึงผู้ที่มีรายได้ต่างกันมักแสดงพฤติกรรมการบริโภคที่มุ่งเน้นไปที่สินค้า ฟุ่มเฟือย หรือ สินค้าที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านรสนิยมและสถานภาพทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำมักให้ความสำคัญกับสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ผลการวิจัย การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ไม่ต่างกัน และรายได้ต่างกัน

ส่วนผู้พักอาศัยอาคารชุด เอปี้ซี ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้พักอาศัยอาคารชุด เอปี้ซี ที่มีรายได้มาก จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี สูงกว่าผู้พักอาศัยอาคารชุด เอปี้ซี ที่มีรายได้น้อย ซึ่งมักคาดหวังสูงกว่า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ โดย ภาวิณี กาญจนานา (2554) กล่าวว่าผู้บริโภคที่มีรายได้สูงมักแสดงพฤติกรรมการบริโภคที่มุ่งเน้นไปที่สินค้าฟุ่มเฟือย หรือสินค้าที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านรสนิยมและสถานภาพทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยให้ความสำคัญกับสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ วรพต และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฮับ พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฮับ พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1. ในเรื่องของคุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด เอปี้ซี พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็วเรื้อร้นอยู่ในระดับปานกลาง ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในความเร็วในการบริการ
2. ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ต้องทำการแก้ไขสำนักงานของนิติบุคคลให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งแก้ไขให้ทำได้ตามที่รับปากไว้ และ ต้องฝึกอบรมในเรื่องทักษะการสื่อสารมากขึ้น บางครั้งต้องยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น หรือ เพื่อให้เข้าใจมุมมองผู้พักอาศัยอย่างรอบด้าน

เอกสารอ้างอิง

- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม]. ฐานข้อมูลงานวิจัย มหาวิทยาลัยสยาม. <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/01/MPA-2019-IS-Public-Satisfaction-with-the-Service-Quality-of-Thonburi-Hospital-compressed.pdf>.

- ณัฐสรวง หงส์ทอง. (2566). ปัญหาทางกฎหมายของอาคารชุดที่ไม่มีนิติบุคคลอาคารชุด. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. Learning Center and Library Dhurakij Pandit University. <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Nutthasuang.Hong.pdf>.
- บุศรินทร์ เหลืองภัทรวงศ์. (2565). การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บริการยางรถยนต์. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4667/1/TP%20BM.044%202565.pdf>.
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2568). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 14). มินเซอริส ซัพพลาย.
- ภาวิณี กาญจนานา. (2554). หลักการตลาด *Principles of marketing*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- มะลิวัลย์ วรพต และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฮับ พร็อพเพอร์ตี้ เซอร์วิส จำกัด. ใน ฐิติพร กรัยวิเชียร (บ.ก.), ปัญญาประดิษฐ์พลังขับเคลื่อนสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ "เบนจามิตรวิชาการ" ครั้งที่ 15 (น.426-435). สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- มนัส ปู่ทอง และ ลีลา เตี้ยสูงเนิน. (2563). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเอไอเอสสาขาเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <https://ciba.dpu.ac.th/wp-content/plugins/ciba-article/article/mba-2563/79.pdf><https://benjamit.thonburi-u.ac.th/ojs/bmv15/article/view/161/88>.
- วันฟ้า ศรีพวงเพ็ช. (2563). ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโครงการบ้านเอื้ออาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารศาสตร์ วารสารสถาปัตยกรรมและการออกแบบ, 3(2), 423-436. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/sarasatr/article/view/242215/166249>.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Earyle W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607- 610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.