ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด

ชวลิต กิ้มเท่ง
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 10 พฤษภาคม 2569
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 27 กรกฎาคม 2569
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 5 สิงหาคม 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยในคอนโดอาคารชุด President Park จำนวน 190 ราย ซึ่งคัดเลือกจากประชากรผู้พักอาศัยทั้งหมด 356 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สัญชาติไทย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.39) เช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการทดสอบเปรียบเทียบพบว่า ผู้พักอาศัยที่มีอายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ นิติบุคคลอาคารชุด

Factors Affecting Satisfaction with Condominium Management Services

Chawalit Kimteng
Graduate Student, Master of Business Administration Program, Graduate School, Kasem Bundit University

Received: 10 May 2026
Revised: 27 July 2026
Accepted: 5 August 2026

Abstract

This research aimed to 1) study the service quality of the condominium juristic person, 2) study the level of satisfaction with the condominium juristic person services, 3) compare the satisfaction with the condominium juristic person services classified by personal data, and 4) study the service quality influencing the satisfaction with the condominium juristic person services. The sample consisted of 190 residents living at President Park Condominium. The research instrument was a 5-level rating scale questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis. The findings revealed that the majority of respondents were female, aged 31-40 years, of Thai nationality, held a bachelor's degree, and owned a private business. The overall service quality and the overall level of satisfaction with the services were at a high level. The comparison showed that residents with different ages, nationalities, education levels, and occupations had significantly different levels of satisfaction at the .05 statistical level, while gender showed no significant difference. Furthermore, all 5 dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, significantly influenced the satisfaction with the condominium juristic person services at the .05 level.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Condominium Management

บทนำ (Introduction)

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ประชาชนต้องการเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ความต้องการที่อยู่อาศัยจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยแบ่งรูปแบบหลักออกเป็นที่อยู่อาศัยแนวราบและแนวสูง ได้แก่ อาคารชุด ซึ่งปัจจุบันภาพรวมตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการปรับตัวดีขึ้น และมีแนวโน้มที่จะกลับมาเติบโตตามปกติหลังผ่านพ้นวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด-19 (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2564) ทั้งนี้ ความนิยมในการอยู่อาศัยในอาคารชุดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ เนื่องจากอาคารชุดเป็นทางเลือกที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยในแง่ของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มารองรับ

การอยู่อาศัยในอาคารชุดเป็นรูปแบบของการอยู่อาศัยร่วมกันหลายครอบครัวในอาคารเดียวกัน ซึ่งมีการแบ่งกรรมสิทธิ์ออกเป็นทรัพย์ส่วนบุคคลและทรัพย์ส่วนกลางที่ต้องใช้ประโยชน์ร่วมกัน การจัดการให้เจ้าของห้องชุดหลายครอบครัวอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขจึงต้องอาศัยการกำหนดกฎเกณฑ์และการควบคุมดูแลด้วยกฎหมาย (สรศักดิ์ แขนภูเขียว, 2561) ปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดคือ การบริหารจัดการและการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน (วันฟ้า ศรีพวงเพิศ, 2562) ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนิติบุคคลและผู้อยู่อาศัย อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์และมูลค่าของอาคารในระยะยาว

โครงการเพรสซิเด้นท์ พาร์ค (President Park) เป็นโครงการอาคารชุดขนาดใหญ่ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท 24 ใจกลางกรุงเทพมหานคร บนพื้นที่กว่า 10 ไร่ สร้างแล้วเสร็จในปี ค.ศ.1994 ประกอบด้วยอาคาร 4 อาคาร รวมจำนวน 397 ยูนิต ด้วยทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวกสบาย ใกล้ระบบขนส่งสาธารณะและรายล้อมด้วยสถานที่อำนวยความสะดวกภายนอก เช่น ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา และโรงพยาบาล ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการอย่างครบครัน ทำให้มีผู้พักอาศัยเป็นครอบครัวจำนวนมาก การบริหารจัดการพื้นที่ขนาดใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยที่มีความหลากหลายจึงเป็นความท้าทายสำคัญ นิติบุคคลอาคารชุดจำเป็นต้องรักษามาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างครอบคลุม ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้ แนวคิดคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ระดับอิทธิพลของแต่ละมิติอาจแตกต่างกัน

ไปตามลักษณะของโครงการ กลุ่มผู้พักอาศัย และบริบทการบริหารจัดการของแต่ละอาคารชุด นอกจากนี้ โครงการเพรสซิเด้นท์ พาร์ค เป็นอาคารชุดขนาดใหญ่ที่มีประวัติการดำเนินงานยาวนานและมีผู้พักอาศัยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้การบริหารจัดการมีความซับซ้อนมากกว่าโครงการทั่วไป ขณะที่การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุดขนาดใหญ่ที่มีลักษณะเช่นนี้ยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัด จึงนับเป็นช่องว่างทางการวิจัย (Research Gap) ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด เพื่อทำความเข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างลึกซึ้ง โดยมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการเพรสซิเด้นท์ พาร์ค กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พักอาศัยมากยิ่งขึ้น โดยผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้พักอาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มคุณค่าให้แก่อาคารชุดในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย (Literature Review and Conceptual Framework and Research Hypothesis)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะช่วยสร้างความแตกต่างให้แก่องค์กรและเพิ่มพูนความพึงพอใจให้ผู้บริโภค โดยอาศัยแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการจาก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ในการให้บริการ

ที่ถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่สร้างความรู้สึกปลอดภัย และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ด้วยการดูแลเอาใจใส่เสมือนญาติและเข้าใจความต้องการเป็นรายบุคคล

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

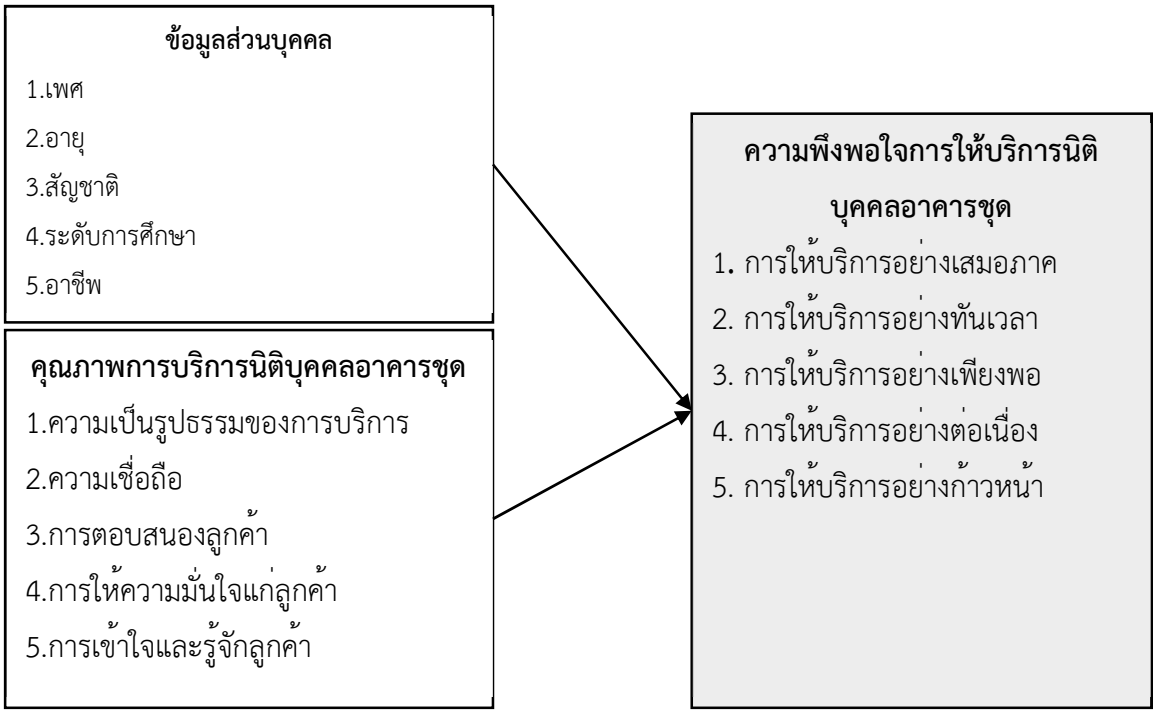
ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง หากได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังก็จะเกิดความสุขและความมุ่งมั่น การศึกษานี้ประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการบริการของ Millet (1954) ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังอ้างอิงแนวคิดความคาดหวังและการยืนยันผลการบริการ (Expectation-Confirmation Theory) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลการบริการที่ได้รับจริง หากผลการบริการเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง

นิติบุคคลอาคารชุด หมายถึง องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติอาคารชุดเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการทรัพย์ส่วนกลาง ดูแลรักษาความปลอดภัย ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย คุณภาพการบริการของนิติบุคคลอาคารชุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตของผู้พักอาศัย ทั้งนี้ งานวิจัยที่ผ่านมายืนยันว่าคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL มีความสัมพันธ์และส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายประเภทธุรกิจ รวมถึงธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการบริหารอาคารชุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยในคอนโดอาคารชุด President Park จำนวน 356 ราย (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2568) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้พักอาศัยที่ยินยอมให้ข้อมูลและสามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ จำนวนประชากร 356 ราย อ้างอิงจากข้อมูลทะเบียนผู้พักอาศัยของนิติบุคคลอาคารชุด President Park ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00) และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .947 ซึ่งวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ .70 (Nunnally & Bernstein, 1994) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มเป้าหมายตอบและรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ซึ่งได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 190 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 100)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลและระดับตัวแปรต่างๆ ทั้งนี้ สำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test), และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนิติบุคคลอาคารชุด President Park จำนวน 190 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 53.7) และเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน (ร้อยละ 46.3) เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 46.3) ด้านสัญชาติส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย จำนวน 116 คน (ร้อยละ 61.1) ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน (ร้อยละ 58.4) และด้านอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 163 คน (ร้อยละ 85.8)

2. ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการคุณภาพการให้บริการโดยผลการวิเคราะห์จำแนกตามประเด็นสำคัญในด้านต่าง ๆ ปรากฏดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
คุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม)	**4.39**	**มาก**	
1. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.41	มาก	1
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.41	มาก	1
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.39	มาก	2
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.38	มาก	3
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.38	มาก	3

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.39) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าลำดับ 1 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.41) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.39) และด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.38) และ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.38) ตามลำดับ

3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการโดยผลการวิเคราะห์จำแนกตามประเด็นสำคัญในด้านต่างๆ ปรากฏดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ประเด็นที่ศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ความพึงพอใจการใช้บริการ (ภาพรวม)	**4.38**	**มาก**	**-**
1. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.43	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.40	มาก	2
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.39	มาก	3
4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.35	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.33	มาก	5

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลอาคารชุด ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.38) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ลำดับที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.43) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.40) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$= 4.39)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบผลดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ (t / F)	ค่า p-value	ผลการทดสอบ
1. เพศ	-1.557 (t)	.121	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	13.004 (F)	.000*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. สัญชาติ	36.986 (F)	.000*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
4. ระดับการศึกษา	6.892 (F)	.000*	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด President Park จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบข้อสรุปดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ ผู้พักอาศัยเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา พบว่าผู้พักอาศัยที่มีด้านอายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในมิติต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน โดยมุ่งเน้นการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจและความรู้สึกพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักอิทธิพล (Beta) ของแต่ละปัจจัยปรากฏดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด โดยวิธี Multiple Regression Analysis

คุณภาพการให้บริการ	*B*	*Std.Error*	β	*t*	*p*	ผลการทดสอบ
(ค่าคงที่) Constant	-0.177	0.186		-0.952	.342	
1. ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.308	0.089	0.298	3.447	.001*	มีอิทธิพล
2. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	0.225	0.066	0.203	3.419	.001*	มีอิทธิพล
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	0.188	0.064	0.188	2.956	.004*	มีอิทธิพล
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.172	0.075	0.154	2.287	.023*	มีอิทธิพล
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.143	0.072	0.131	1.999	.047*	มีอิทธิพล

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามขนาดอิทธิพลสัมพัทธ์ (Standardized Coefficients: β) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการตอบสนองลูกค้า (β = 0.298, p = .001)

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (β = 0.203, p = .001)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (β = 0.188, p = .004)

ด้านความน่าเชื่อถือ (β = 0.154, p = .023)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (β = 0.131, p = .047)

ซึ่งผลการทดสอบนี้ยืนยันว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกมิติ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการตอบสนอง จะช่วยส่งเสริมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการนิติบุคลอาคารชุด ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาณพัฒณ์ ภูแดนกลาง และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งบริษัทแฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการตอบสนองต่อปัญหาต่างๆ อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ซึ่งพบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในบางด้าน เช่น การสื่อสารระหว่างนิติบุคคลกับผู้อยู่อาศัย และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้อยู่อาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้อยู่อาศัยที่มีอายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิระ โสตถิภิญโญ (2558) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด และพบว่าข้อมูลส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัย มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นตัวแปรสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

4. อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบัติ คุ่ยต่วน และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ (2567) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในด้านความพอเพียงของบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ และด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้ามีอิทธิพลสูงสุด ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้พักอาศัยในอาคารชุดขนาดใหญ่ที่มีปัญหาการใช้ชีวิตประจำวันร่วมกันจำนวนมาก ย่อมให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรก ขณะที่ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีอิทธิพลรองลงมา สะท้อนความคาดหวังต่อการดูแลที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้พักอาศัยแต่ละกลุ่ม ผลดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพบริการของนิติบุคคลอาคารชุดควรจัดลำดับความสำคัญที่การตอบสนองอย่างรวดเร็วและการเข้าใจผู้พักอาศัยเป็นรายบุคคล มากกว่าการมุ่งเน้นเพียงองค์ประกอบทางกายภาพเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ: นิติบุคคลอาคารชุดควรจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ สำนักงานควรมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ รวมถึงมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายที่จอดรถที่เพียงพอ และป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ: ควรเน้นการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยและการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรจัดอบรมเพิ่มทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และสร้างคู่มือการทำงานมาตรฐาน (SOP) เพื่อให้การบริการมีความแม่นยำและช่วยลดข้อผิดพลาด

1.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า: ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็ว เช่น ระบบออนไลน์ และเน้นการบริการด้วยใจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ตลอดจนจัดระบบติดตามผล เช่น การโทรสอบถามหรือส่งข้อความหลังการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกบ้านได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า: ควรเน้นความยุติธรรมในการให้บริการและมีระบบติดตามผลหลังการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจในระยะยาว รวมถึงการจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยกับลูกบ้านเป็นระยะเพื่อรับฟังปัญหาโดยตรง และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารเชิงบริการ

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า: ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง รวมถึงการให้บริการที่เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

พร้อมทั้งสร้างนโยบายการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal Service) และอบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความเสมอภาคในการบริการต่อทุกเพศ ทุกวัย และทุกเชื้อชาติ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการ

2.2 ควรศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยสามารถติดต่อสอบถามหรือรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ ควรศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารแนะนำต่างๆ ให้มีความชัดเจนและใส่ใจต่อความต้องการที่แตกต่างกันของลูกบ้าน

เอกสารอ้างอิง (References)

ฐาณพัฒณ์ ภูแดนกลาง และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. *วารสารศิลปการจัดการ, 5*(1), 17–29.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2564). *รายงานภาพรวมตลาดที่อยู่อาศัยปี 2564*. ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์

วันฟ้า ศรีพวงเพิศ. (2562). *รูปแบบการบริหารจัดการอาคารชุดของโครงการบ้านเอื้ออาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD). https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/9072

ศิระ โสตถิภิญโญ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 5*(1), 24–34. https://so01.tci-thaijo.org

สมบัติ คุ่ยต่วน และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ. (2567). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8*(2), 163–176.

สรศักดิ์ แขนภูเขียว. (2561). การจัดการกรรมสิทธิ์และการอยู่อาศัยร่วมกันในอาคารชุด. [การบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย. *วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย, 7*(2),163-173

สุวัฒนา แซ่ตั้ง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance.* McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.