

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ

THE FACTOR INFLUENCING SATISFACTION WITH THE USE OF OFFICE RENTAL SPACE THANAPOOM TOWER

เกษมสันต์ เกษมสัตย์¹

ณัฐพัชร์ มณีโรจน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร รวมถึงระดับความความคิดเห็นต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ เปรียบเทียบ ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้งานอาคาร และศึกษาปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่า t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ Regression ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001- 35,000 บาท สถานภาพเป็นพนักงาน มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวนบุคลากรภายในองค์กรมากกว่า 100 คน ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางมาทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในอาคาร และการให้บริการของ พนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2. จำนวนบุคลากรในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้ เช่า อาคารธณภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของ อาคารธณภูมิ พบว่า มี 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของ พนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ภายในอาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: อาคาร, การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร, ความปลอดภัยภายในอาคาร, การให้บริการของพนักงาน

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the personal factors of Thanapoom Building users in Bangkok. Including the level of opinions on the management of physical resources of Thanapoom Building. Compare and contrast satisfaction with the physical resource management of Thanapoom Building. Classified according to personal factors of building users. And study the building's physical resource management factors that affect satisfaction with the physical resource management of Thanapoom Building. A questionnaire was used as a tool to collect data, with 320 sets in total. The statistics used in data analysis included percentages, averages, and standard deviation. The data obtained from the questionnaire were then analyzed to test the research hypotheses using a t-test analysis, One-way ANOVA, and Regression analysis. The results found the following: (1) most of the service users were female, between 25 to 35 years of age, held a Bachelor's of Education, an average monthly income of 25,001-35,000 Baht, employed and with six years of work experience, their company has more than 100 staff, use a car to travel to work, have opinions on building safety and employee service was at the highest level; (2) the number of staff in the organization is different. There is overall satisfaction from users of office rental services. The Thanapoom Building is significantly different at 0.01; (3) physical resources management factors of the Thanapoom Building found that there were factors that influence the overall satisfaction of the users of office rental buildings. The Thanapoom Building in Bangkok had a statistical significance of 0.01, arranged in order from the most impactful factors to the least, namely the service aspect of employees, such as facilities and cleanliness, respectively. Other factors include safety within the building, Service process, and the location and environment statistically not significant.

Keyword: Buildings, physical resource management, Building Safety, Employee service

บทนำ

ผลกระทบจากโควิด-19 หลาย ๆ บริษัทเริ่มปรับตัวให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน (Work From Home) ได้ ทำให้ผู้เช่าใช้งานพื้นที่สำนักงานน้อยลง ส่งผลให้ภาพรวมตลาดสำนักงานในปี 2563 ที่ผ่านมา มีอัตราของการครอบครองและค่าเช่าที่ลดลง ขณะที่การเช่าและคืนพื้นที่เช่า ในกรุงเทพมหานคร ตีตลาดกว่า 80,000 ตารางเมตร ซึ่งเป็นจุดต่ำสุดในรอบ 10 ปี ขณะที่บางบริษัทที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ ก็ตัดสินใจปิดบริษัทและขอคืนพื้นที่ทันที สะท้อนให้เห็นถึงอัตราการครอบครองพื้นที่ของตลาดอาคารสำนักงานปรับลดลง ในปี พ.ศ. 2564 ภาพรวมตลาดอาคารสำนักงานยังคงทรงตัว บริษัทผู้เช่ายังคงมีความต้องการอยู่โดยเฉพาะอาคารสำนักงานตั้งแต่บริเวณชิดลม เพลินจิต จนถึงเอกมัย (ปัญญา เจนกิจวัฒนาเลิศ, 2565)

ในปี 2565 ที่ผ่านมา ผู้เช่าส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการต่อสัญญาเช่าพื้นที่แต่ขณะเดียวกันยังคงมีความต้องการขอปรับลดขนาดพื้นที่และราคาเช่าลงจากเดิม ขณะที่ผู้เช่ารายใหญ่ที่มีการใช้พื้นที่ขนาดใหญ่ในแต่ละอาคารสำนักงานมีอำนาจการเจรจาต่อรองที่สูงขึ้นเพื่อที่จะได้รับเงื่อนไขที่ดีขึ้นจากเจ้าของอาคาร ในปณัติมาตรฐานของพื้นที่สำนักงานจะยังคงไม่ดี และใน

อนาคตจะถูกเปลี่ยนจากพื้นที่ดั้งเดิมไปเป็นพื้นที่ที่มีความยืดหยุ่นที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและพนักงาน (ภัทรชัย ทวีวงศ์, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้าอาคารธณูมิ เพื่อเป็นการประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการ กำหนดกลยุทธ์ดึงดูดผู้เช่ารายใหม่ กำหนดนโยบายในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้เช่าบริการภายในอาคาร และเพื่อพัฒนาการให้บริการของอาคารให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจที่ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งรักษารฐานผู้เช่าเดิมให้คงอยู่กับอาคารตลอดไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณูมิ และระดับความความคิดเห็นต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณูมิ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณูมิ กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคาร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณูมิ กรุงเทพฯ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ อ้างอิงจากแนวคิด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็น ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ และ 7 ความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากการแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิด ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจ เป็นผลบวกหากตรงกับความต้องการ หรือเป็นผลลบหากไม่ตรงกับความต้องการของบุคคล

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขั้นก้าวข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมินโดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้ให้อีกเลย

แนวคิดทฤษฎีการจัดการ อ้างอิงจากแนวคิด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไรที่ไหนเมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงานทำให้การ

ทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) กล่าวว่า "การบริหาร" (Administration) และ "การจัดการ" (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตามในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

แนวคิดของการบริหารทรัพยากรกายภาพ อ้างอิงจากแนวคิด (บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช, 2547) การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Place) มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการตอบสนองและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และบุคลากรขององค์กร (People) อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพให้สามารถทำงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้งบประมาณที่มี โดยมีหลักการสำคัญ คือ การวางแผน การใช้ และการกำกับดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และคุณภาพของอาคารสถานที่ให้สามารถตอบสนองการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของอาคารและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพไม่มีรูปแบบตายตัว แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสถานการณ์และความต้องการขององค์กรในช่วงเวลานั้น

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ มีจำนวน 1,915 คน โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยการคำนวณสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตรได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 320 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ มีจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพของผู้มาใช้บริการ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร ด้านความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยมีข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อย (1) ไปหามาก (5) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกระทึกใจการให้บริการของพนักงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ โดยมีข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียง

จากน้อย (1) ไปหามาก (5) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น โดยข้อคำถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้สถิติดังนี้

1.1 ข้อคำถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน วิเคราะห์โดยแจกแจงเป็นความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อคำถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ข้อคำถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกระงับใจการให้บริการของพนักงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับ คำนึงและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ โดยวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากรและยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่จำนวน และร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และเพศชาย มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 อายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ

10.90 อายุระหว่าง 46 - 55 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 – 65,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 7.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 65,001 – 75,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน มีจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือผู้บริหาร มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และเจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 6 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 4 – 6 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

จำนวนบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจที่มีจำนวนบุคลากร มากกว่า 100 คน มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือจำนวนบุคลากร 21 – 30 คน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 มีจำนวนบุคลากร น้อยกว่า 20 คน มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 จำนวนบุคลากร 81 – 100 คน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 จำนวนบุคลากร 41 – 60 คน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และจำนวนบุคลากร 61 – 80 คน มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือรถไฟฟ้า MRT มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รถจักรยานยนต์ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 รถโดยสารประจำทาง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 รถไฟฟ้า BTS มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 เรือ (คลองแสนแสบ) มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 มอเตอร์ไซค์รับจ้าง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 รถแท็กซี่ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และรถจักรยาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการของพนักงาน เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิแสดงความเห็นต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านการให้บริการของพนักงาน ส่วน

ใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน และไม่เรียกร่องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ, ยิ้มแย้ม, แจ่มใส, เต็มใจบริการ, มีวาจาสุภาพ และพูดจาชัดเจนยัดคำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พนักงานให้ข้อมูลหรือสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานมีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามที่ท่านร้องขอได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการอย่างกระตือรือร้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

1.2.2 ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธณภูมิแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านการให้บริการของพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทางหนีไฟของทุกชั้นไม่มีสิ่งกีดขวาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ปีละครั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อาคารมีถังดับเพลิงครอบคลุมทุกชั้น และอยู่ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อาคารมีการแจ้งการตรวจสอบอาคารให้ผู้เช่าได้รับทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าอาคารมีความแข็งแรง และระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อาคารมีการสื่อสารหรือแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบว่าอาคารมีระบบเตือนภัยและระบบป้องกันอัคคีภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อาคารมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ส่วนกลางทุกจุดภายในอาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และอยู่ในระดับมาก อาคารมีระบบความปลอดภัยในการเข้า - ออกอาคาร เช่น การแลกบัตรของผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

1.2.3 ด้านความสะอาด เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธณภูมิแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทางเดินส่วนกลางภายในอาคารสะอาด, ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดอันตราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 พื้นที่ส่วนกลางและบริเวณโดยรอบอาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ลิฟต์โดยสารสะอาด มีอากาศถ่ายเท มั่นใจว่าไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านพึงพอใจกับความสะอาดในห้อง Pantry ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านพึงพอใจกับความสะอาดของอาคารจอดรถ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ห้องน้ำภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และภายในอาคารไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะแพร่เชื้อ เช่น แมลงสาบ, หนู, มดและปลวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธณภูมิแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ อาคารมีช่องทางเข้า - ออกอาคารอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อาคารจอดรถมีป้ายจราจรและลูกศรบอกทางที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ลิฟต์โดยสารมีเพียงพอต่อพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ที่จอดรถสามารถเดินเข้าภายในอาคารสำนักงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อาคารมีห้อง Pantry เพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 แสงสว่างภายในที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อาคารมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อจำนวนผู้รถยนต์ในอาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าบริการจอดรถแบบรายเดือนเหมาะสมเมื่อเทียบกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และอาคารจัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อพนักงานที่ทำงานภายในอาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

1.2.5 ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธณภูมิแสดงความคิดเห็นต่อ

ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการของพนักงานมีความถูกต้องและชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และขั้นตอนการติดต่อ, การใช้บริการหรือการแจ้งข้อร้องเรียน มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

1.2.6 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ พื้นที่ส่วนกลางมีคุณภาพอากาศและการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ไม่มีกลิ่นอับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ป้ายบอกทางที่ชัดเจนในการเข้าถึงจุดบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อุณหภูมิภายในพื้นที่เช่ามีความเหมาะสม และมั่นใจว่าผู้ให้บริการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 การตกแต่งอาคารสวยงามและทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และอาคารมีพื้นที่สีเขียวเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิมีความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการ และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ น้อยกว่า 20 คน กับกลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ น้อยกว่า 20 คน มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.852

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่แตกต่างกัน

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจุบันเพศชายและเพศหญิง มีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน ประกอบกับการให้บริการของอาคารธนภูมิที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชฐา เสวกวิหารี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากอายุที่แตกต่างกัน อาคารธนภูมิให้บริการในด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยพื้นฐานให้กับทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะใช้บริการมีอายุเท่าใดก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ อัมเจริญกุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ก่อให้เกิดความต้องการความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพการงานที่คล้ายกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรจกมล กรสิริภักกุล (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัท หรือพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัท หรือพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสุขอนามัยที่สะอาด และความปลอดภัยซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานบริการและเป็นสิ่งจำเป็นต่อสุขภาพถึงแม้ว่ารายได้จะแตกต่างกันก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุญา จันทรแก้ว (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัท หรือพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพของผู้มาใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสถานภาพของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน ต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพในแต่ละองค์กรเป็นอย่างไร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ แซ่ตั้ง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี พบว่า ประเภทผู้พักอาศัยแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ต้องการความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการได้รับบริการจากพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือคล้ายกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคเนย์ ภาเกิด (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกองค์การเข้าทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำนวนบุคลากรในบริษัท พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนบุคลากรในบริษัท แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ น้อยกว่า 20 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 21 – 40 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 41 – 60 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 41 – 60 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 81 – 100 คน กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 81 - 100 คน กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 - 80 คน มีความพึงพอใจโดยรวม การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่าอาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจมากกว่า 100 คน เนื่องจาก อาคารธนภูมิ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึง ระบบความปลอดภัยต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจขนาดเล็ก ในขณะที่ธุรกิจที่มีบุคลากรมากกว่า 100 คน มีความพึงพอใจมากกว่า ธุรกิจที่มีบุคลากรระหว่าง 61-80 คน เนื่องจากอาคารธนภูมิมีการปล่อยให้เช่าทั้งชั้นสำหรับธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ เพื่อลดความแออัด และทำให้สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกได้ครบ กว่า ธุรกิจที่มีบุคลากรระหว่าง 61-80 คน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ แซ่ตั้ง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี พบว่า จำนวนผู้พักอาศัยแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ใช้และไม่ใช้จักรยาน, จักรยานยนต์, รถยนต์, รถไฟฟ้า BTS, รถไฟฟ้า MRT, เรือ (คลองแสนแสบ), รถโดยสารประจำทาง, รถแท็กซี่, รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และรถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความรู้สึกระงับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ เนื่องจากไม่ว่าผู้ใช้บริการใช้ยานพาหนะเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกัน ก็มีความต้องการได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน และเพียงพอต่อความต้องการกับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารุตพงศ์ ยะวงษา (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ

กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อบริการการบริหารทรัพยากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ

ปัจจัยด้านการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise พบว่ามี 3 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่ส่งผลกระทบมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาด หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ 1. ด้านการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากบทบาทของพนักงานให้บริการมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ผู้ใช้บริการต้องการความเอาใจใส่ ดูแลอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว องค์กรควรให้ความสำคัญในการอบรมและพัฒนาพนักงานบริการ เพื่อสร้างความพึงใจให้อยู่ในระดับสูงขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ อิมเจริญกุล (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการ พื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการ พื้นที่ทำงาน Co-Working Space อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ให้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ต่างก็ต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ง่ายตาย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา วิไลวัฒนากร (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่า 3.ด้านความสะอาด เนื่องจาก ความสะอาดมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในบริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน สถานบริการ หรือสถานที่สาธารณะ ความสะอาดนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อความประทับใจแรกในเชิงบวกได้ ความสะอาดมีความสำคัญต่อความพึงพอใจมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้บริการอีกด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ตุ่มจ้อย (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านด้านสุขอนามัยและความสะอาด ไม่มีผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ในกรุงเทพมหานคร มีเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารอาคารธนภูมิ ควรจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารให้เหนือความคาดหมาย หรือตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอาคารให้มากที่สุด โดยให้ความสำคัญจำแนกเป็นรายด้านดังนี้
 - 1.1 ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร โดยจัดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารเป็นประจำทุกปี เพื่อให้อาคารมีความแข็งแรงและระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยการจัดเตรียมพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เพิ่มทักษะในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน มีทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนี้ จะนำไปสู่ความพึงพอใจ รวมถึงความภักดีของผู้ใช้บริการต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่าธุรกิจที่มีขนาดเล็กและธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าธุรกิจที่มีขนาดกลาง อาคารณภูมิควรจัดสรรพื้นที่เช่า ให้เกิดความเป็นส่วนตัวสูง และสามารถให้พื้นที่ส่วนกลางร่วมกับผู้ใช้บริการอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอปพลิเคชันการบริหารจัดการของอาคาร การให้สิทธิ์ที่จอดรถเพิ่ม รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. จากการศึกษาปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพฯ มีผลต่อกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ โดยผู้บริหารอาคารณภูมิควรปรับปรุงปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยปรับปรุงขั้นตอนการขอใช้บริการหรือการแจ้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในกลุ่มอาคารสำนักงานที่อยู่ข้างเคียง ทั้งที่เป็น non-CBD และ CBD เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความพึงพอใจ การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า เพื่อให้งานวิจัยมีข้อมูลกว้างขวางและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ใช้เวลาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรวิชัย เลิศไทยตระกูล/ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ระวี อนันต์อัครกุล ที่กรุณาให้เกียรติมาเป็นประธานและกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ รวมถึงช่วยตรวจเครื่องมือแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ช่วยให้สารนิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสงวนศรี สุทธิพงษ์ชัย กรรมการผู้จัดการ บริษัท เวสเทอร์น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ที่กรุณาอนุญาตให้ทำงานวิจัยภายในอาคารณภูมิและอำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการอาคารณภูมิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้ความช่วยเหลือทุกด้านและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยให้กำลังใจและสนับสนุนอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์เล่มนี้ผู้วิจัยขอมอบให้ครอบครัว ครู อาจารย์ทุกท่านตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร ตุ่มจ้อย. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่แพคเกจโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัญญา เจนกิจวัฒนาเลิศ. (2565). เทรนด์พื้นที่สำนักงานปีนี้ ตลาดผู้เช่ากำลังกลับมา. เทรนด์พื้นที่สำนักงานปีนี้ ตลาดผู้เช่ากำลังกลับมา | Thailand Property News | Thailand Real Estate News | ข่าวอสังหาริมทรัพย์ | Bangkok Condo | Sukhumvit Condo | Phuket Villa | Property Investment Thailand (knightfrank.co.th)
- ภัทรชัย ทวีวงศ์. (2565). ซัพพลายอาคารสำนักงานเกรดเอเพิ่มสวนทางดีมานด์-อัตราเช่าลดลง. ซัพพลายอาคารสำนักงานเกรดเอเพิ่มสวนทางดีมานด์-อัตราเช่าลดลง (bangkokbiznews.com)
- วรางคณา กรสิริภักกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทพร็อพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). หลักการตลาด. บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.
- สุวัฒนา แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนัญญา จันทร์แก้ว. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลนครในเครือเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- อัจฉรา วิไลวัฒนากร (2553). ความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Mullins (1985). Management and organization behavior. London. Pitman Publishing Ltd.