



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ

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



เกษมสันต์ เกษมสัตย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2566

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2566  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ

ของ

เกษมสันต์ เกษมสัจด์ย์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.ณัฐสุพัชร์ มณีโรจน์)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิษณุ เลิศไทยตระกูล)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ
ผู้วิจัย	เกษมสันต์ เกษมสัจย์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ญัฐพัชร์ มณีโรจน์

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร รวมถึงระดับความความคิดเห็นต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคาร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ด้วย t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ด้วย Regression ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001-35,000 บาท สถานภาพเป็นพนักงาน มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวนบุคลากรภายในองค์กรมากกว่า 100 คน ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางมาทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในอาคาร และการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2. จำนวนบุคลากรในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ พบว่า มี 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : อาคาร, การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร, ความปลอดภัยภายในอาคาร, การให้บริการของพนักงาน

Title	THE FACTOR INFLUENCING SATISFACTION WITH THE USE OF OFFICE RENTAL SPACE THANAPOOM TOWER
Author	KASEMSAN KASEMSAD
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Dr. Nattapat Manirochana

The purpose of this research is to study the factors affecting satisfaction with the use of office buildings for rent in the Thanapoom Building in Bangkok. Including the level of opinions regarding the physical resource management of Thanapoom Building and satisfaction with the use of office buildings for rent in the 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 0.05; (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 0.05, 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

## กิตติกรรมประกาศ

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

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรวิชญ์ เลิศไทย์ ตระกูล/ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันตจักรกุล ที่กรุณาให้เกียรติมาเป็นประธานและกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำสารนิพนธ์ รวมถึงช่วยตรวจเครื่องมือแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ช่วยให้สารนิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสงวนศรี สุทธิพงษ์ชัย กรรมการผู้จัดการ บริษัท เวสเทอร์น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ที่กรุณาอนุญาตให้ทำงานวิจัยภายในอาคารธณภูมิและอำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้ความช่วยเหลือทุกด้านและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์เล่มนี้ผู้วิจัยขอมอบให้ครอบครัว ครู อาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ .....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	31
ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารธนภูมิ .....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	50



การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	57
การจัดกระทำข้อมูล .....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา .....	67
ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	119
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	119
ความสำคัญของการวิจัย .....	119
สมมติฐานการวิจัย.....	120
สรุปผลการวิจัย.....	120
การอภิปรายผล .....	122
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	125
บรรณานุกรม .....	127
.....	130
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	130
ภาคผนวก ข หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรองจริยธรรมในมนุษย์.....	137



## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	68
ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	68
ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด .....	69
ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน .....	69
ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ มาใช้บริการ .....	70
ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน .....	70
ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคลากร .....	71
ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้ เดินทางมาทำงาน .....	71
ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคาร รณภูมิโดยรวมในแต่ละด้าน .....	72
ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน .....	73
ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยภายในอาคาร .....	75
ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อปัจจัยด้านความสะดวก .....	76

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิต่อบัณฑิตด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	77
ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ .....	79
ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิต่อบัณฑิตด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม .....	79
ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ.....	81
ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามเพศ.....	82
ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้ เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามเพศ .....	83
ตาราง 19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของอายุที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.	85
ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน ให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามอายุ .....	85
ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.....	87
ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน ให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา .....	87
ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.....	89
ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน ให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	89
ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.....	91

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้มาใช้บริการ .....	91
ตาราง 27 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสพการณ์การทำงานของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.....	93
ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามประสพการณ์การทำงาน .....	93
ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ ที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test.....	95
ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ .....	96
ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	96
ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน.....	100
ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน .....	100
ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์.....	101
ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์.....	101
ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์ .....	102
ตาราง 37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์ .....	103



ตาราง 51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้ เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตู้กติกไฟฟ้า Muvmi.....	111
ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพ ของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ .....	112
ตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากร กายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	112
ตาราง 54 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย .....	8
ภาพประกอบ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow (มาสโลว์) .....	14
ภาพประกอบ 3 ด้านหน้าอาคารธณภูมิ .....	37
ภาพประกอบ 4 ลานพลาซ่าด้านหน้าอาคารธณภูมิ .....	37
ภาพประกอบ 5 ด้านของอาคารสำนักงานและอาคารจอดรถ .....	38
ภาพประกอบ 6 ตัวอย่างภายในพื้นที่เช่าสำนักงาน .....	38
ภาพประกอบ 7 สวนดาดฟ้าอาคารจอดรถ .....	38
ภาพประกอบ 8 ที่จอดรถยนต์ .....	39
ภาพประกอบ 9 ลิฟต์โดยสาร High Zone และ Low Zone .....	40
ภาพประกอบ 10 Dumbwaiter จำนวน 2 ตัว .....	41
ภาพประกอบ 11 แผนที่อาคารธณภูมิ .....	41
ภาพประกอบ 12 การเดินทางมาอาคารธณภูมิ .....	42



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ผลกระทบจากโควิด-19 หลาย ๆ บริษัทเริ่มปรับตัวให้พนักงานสามารถทำงานจากบ้าน (Work From Home) ได้ ทำให้ผู้เช่าใช้งานพื้นที่สำนักงานน้อยลง ส่งผลให้ภาพรวมตลาดสำนักงานในปี 2563 ที่ผ่านมามีอัตราของการครอบครองและค่าเช่าที่ลดลง ขณะที่การเช่าและคืนพื้นที่สุทธิ (Net Absorption) ในกรุงเทพมหานคร ตีลบกว่า 80,000 ตารางเมตร ซึ่งเป็นจุดต่ำสุดในรอบ 10 ปี ขณะที่บางบริษัทที่ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ ก็ตัดสินใจปิดบริษัทและขอคืนพื้นที่ทันที สะท้อนให้เห็นถึงอัตราการครอบครองพื้นที่ของตลาดอาคารสำนักงานปรับลดลง ผู้ประกอบการหรือเจ้าของอาคาร หลายรายรอดูสถานการณ์ของตลาด และมีความยืดหยุ่นในแง่ของเงื่อนไขและการเช่ามากขึ้น เช่น การต่อรองราคาเช่า ที่จอดรถภายในอาคาร อายุสัญญาเช่า และการปล่อยเช่า ซึ่งบางบริษัทที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจชะลอตัวจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ใช้วิธีการปล่อยพื้นที่เช่าบางส่วน หรือ การเช่าช่วง (Subletting) เพื่อประหยัดต้นทุน การเช่าช่วง โดยปกติแล้วจะมีข้อจำกัดอย่างมากจากเจ้าของอาคาร แต่ปัจจุบันเจ้าของอาคารเปิดโอกาสให้บริษัทสามารถทำได้ หากผู้เช่าสามารถหาผู้เช่าทดแทนส่วนนั้นได้ ในปี พ.ศ. 2564 ภาพรวมตลาดอาคารสำนักงานยังคงทรงตัว ตลาดยังคงมีความต้องการอยู่โดยเฉพาะอาคารสำนักงานตั้งแต่บริเวณชิดลม เพลินจิต จนไปถึงเอกมัย หลายบริษัทปรับเปลี่ยนธุรกิจและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์มาตั้งแต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 เกิดขึ้น ทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนไปและมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีมากขึ้น แนวโน้มที่หลายบริษัทจะปรับลดและขอคืนพื้นที่เช่าบางส่วนยังคงอยู่ เนื่องจากมองว่าไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่เช่ามากเท่าแต่ก่อน นอกจากนี้ ช่วงเวลานี้เหมาะอย่างยิ่งสำหรับเจ้าของอาคารที่จะปรับปรุงอาคาร เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต และบริษัทที่ต้องการลดและย้ายพื้นที่สำนักงานไปยังอาคารสำนักงานอื่นที่ดีขึ้นหรือถูกลง การย้ายพื้นที่หรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่สำนักงานมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงหากผู้เช่าควร ต้องวิเคราะห์และวางแผนพื้นที่สำนักงานใหม่อย่างดี (ปัญญา เจนกิจวัฒนาเลิศ, 2565)

ภาพรวมตลาดอาคารสำนักงาน ไตรมาสแรกปี 2565 ที่ผ่านมามี ผู้เช่าส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการต่อสัญญาเช่าพื้นที่แต่ขณะเดียวกันยังคงมีความต้องการขอปรับลดขนาดพื้นที่และราคาเช่าลงจากเดิม ขณะที่ผู้เช่ารายใหญ่ที่มีการใช้พื้นที่ขนาดใหญ่ในแต่ละอาคารสำนักงานมีอำนาจการเจรจาต่อรองที่สูงขึ้นเพื่อที่จะได้รับเงื่อนไขที่ดีขึ้นจากเจ้าของอาคาร จากข้อมูลพบว่า

ชีพพลายของอาคารสำนักงานในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 58 ของพื้นที่สำนักงานที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง ตั้งอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ในพระราม 4 สุขุมวิท สีลม สาทร และร้อยละ 82 เป็นพื้นที่สำนักงานเกรดเอ ซึ่งจากการสำรวจ พบว่า ผู้เช่าจำนวนมากยังต่ออายุสัญญาเช่าในอาคารเดิม ขณะเดียวกันมีการขอ "ลด" ราคาเช่าและขนาดพื้นที่เช่าลง เนื่องจากผู้เช่าต้องการควบคุม "ต้นทุน" ด้านเจ้าของอาคารบางส่วนเสนอส่วนลดที่ถูกลงเพื่อรักษาผู้เช่าเดิมคาดว่า ในปีนี้ปริมาณของพื้นที่สำนักงานจะยังคงไม่ดี และในอนาคตจะถูกเปลี่ยนจากพื้นที่ดั้งเดิมไปเป็นพื้นที่ที่มีความยืดหยุ่นที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองของความต้องการขององค์กรและพนักงาน อย่างไรก็ตาม ไตรมาสแรกปี 2565 พื้นที่สำนักงานในกรุงเทพฯ ถูกใช้ไปกว่า 8.578 ล้านตารางเมตร ส่งผลให้อัตรการเช่าโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 91.49 ปรับตัว "ลดลง" จากไตรมาสก่อน ร้อยละ 0.67 พื้นที่สุขุมวิทยังคงเป็นพื้นที่ที่มีอัตรการเช่าสูงสุดในย่านศูนย์กลางธุรกิจ ร้อยละ 94.23 ขณะที่พื้นที่รอบเมืองฝั่งตะวันตกมีอัตรการเช่าสูงสุดในพื้นที่นอกเขตศูนย์กลางธุรกิจ ร้อยละ 95.43 ความต้องการพื้นที่สำนักงานปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อย จากข้อมูลพบว่ามีพื้นที่สำนักงานในช่วงไตรมาสแรกของปีที่ผ่านมาถูกใช้ไป 20,051 ตารางเมตร ซึ่งชีพพลายส่วนใหญ่ยังคงเกิดจากธุรกิจสถาบันทางการเงิน อีคอมเมิร์ซและสินค้าอุปโภคบริโภคที่ต้องการพื้นที่สำนักงานใหม่ในพื้นที่ใจกลาง แต่บางอาคารสำนักงานที่เปิดบริการใหม่ในช่วงที่ผ่านมา ยังมีอัตรการเช่าที่ค่อนข้างต่ำกว่าที่คาดการณ์ ซึ่งสร้างความกังวลใจให้กับผู้พัฒนา แม้จะลดราคาพิเศษให้กับผู้ที่สนใจเช่า แต่การตัดสินใจทำสัญญาเช่ายังไม่เกิดขึ้น (ภัทรชัย ทวีวงศ์, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า เพื่อเป็นการประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการ กำหนดกลยุทธ์ ดึงดูดผู้เช่ารายใหม่ กำหนดนโยบายในการให้บริการเพื่อตอบโต้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการภายในอาคาร และเพื่อพัฒนาการให้บริการของอาคารให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจที่ดีอย่างยั่งยืนให้กับผู้ใช้อาคารในปัจจุบัน เป็นการรักษาสถานผู้เช่าเดิมให้คงอยู่กับอาคารตลอดไป รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับอาคาร

### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคาร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. บริษัท เวสเทอร์น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อการให้บริการของอาคารธนภูมิ มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปรับปรุงกายภาพของอาคารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. อาคารสำนักงานให้เช่าอื่น ๆ ที่มีบริบทเดียวกันสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์ที่ตอบโจทย์กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้ที่สนใจในงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า โดยสามารถนำไปปรับปรุงสร้างสรรค์และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนวิจัยในอนาคต

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็นผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ มีจำนวน 1,915 คน (สำนักงานอาคาร, 2565)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างวิจัยเป็นผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยการคำนวณสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตรได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 320.0694 ตัวอย่าง แสดงว่า จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนตัวอย่าง 320 ตัวอย่าง

#### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ มีจำนวน 3 ตัวแปรมีดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้อาคารธนภูมิ มีตัวแปรวัด 8 ด้าน มีดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 อายุ 25 – 35 ปี

1.1.2.3 อายุ 26 – 45 ปี

1.1.2.4 อายุ 46 – 55 ปี

1.1.2.5 อายุ 55 ปี ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

1.1.4.2 ช่วงระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท

1.1.4.3 ช่วงระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท

1.1.4.4 ช่วงระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท

1.1.4.5 ช่วงระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท

1.1.4.6 ช่วงระหว่าง 55,001 – 65,000 บาท

1.1.4.7 ช่วงระหว่าง 65,001 – 75,000 บาท

1.1.4.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

1.1.5.1 เจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร

1.1.5.2 ผู้บริหาร

1.1.5.3 พนักงาน

1.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี

1.1.6.2 1 – 3 ปี

1.1.6.3 4 – 6 ปี

1.1.6.4 มากกว่า 6 ปี

1.1.7 จำนวนบุคลากร

1.1.7.1 น้อยกว่า 20 คน

1.1.7.2 จำนวน 21 - 40 คน

1.1.7.3 จำนวน 41 - 60 คน

1.1.7.4 จำนวน 61 - 80 คน

1.1.7.5 จำนวน 81 - 100 คน

1.1.7.6 จำนวนมากกว่า 100 คน

1.1.8 ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน

1.1.8.1 รถจักรยาน

1.1.8.2 รถจักรยานยนต์

1.1.8.3 รถยนต์

1.1.8.4 รถไฟฟ้า BTS

1.1.8.5 รถไฟฟ้า MRT

1.1.8.6 เรือ (คลองแสนแสบ)

1.1.8.7 รถโดยสารประจำทาง

1.1.8.8 รถแท็กซี่

1.1.8.9 มอเตอร์ไซค์รับจ้าง

1.1.8.10 รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi

1.2 การจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพฯ มีตัวแปรวัด 6 ด้าน มีดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการของพนักงาน

1.2.2 ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร

1.2.3 ด้านความสะอาด

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.5 ด้านกระบวนการให้บริการ

1.2.6 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ มีตัวแปรวัด 5 ด้าน มีดังนี้

- 2.1 ด้านความรู้สึกระทับใจการให้บริการของพนักงาน
- 2.2 ด้านความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้
- 2.3 ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง
- 2.4 ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน
- 2.5 ด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ หมายถึง อาคารธนภูมิ ซึ่งเป็นอาคารให้เช่า จำนวน 34 ชั้น มีผู้ใช้บริการประมาณ 1,915 คน ตั้งอยู่บนถนนเพชรบุรีตัดใหม่

การให้บริการของพนักงาน หมายถึง พนักงานบริการของอาคารธนภูมิให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีความรู้ที่สามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ เมื่อท่านร้องขอความช่วยเหลือ พนักงานแจ้งให้ท่านทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด ตอบสนองความต้องการในทันที หรือให้บริการอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านขอความช่วยเหลือ หรือสอบถาม

ความปลอดภัย หมายถึง อาคารธนภูมิมีเป้าหมายเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับพนักงาน ผู้มาติดต่อ ทรัพย์สิน รวมถึงความแข็งแรงของระบบโครงสร้างอาคาร โดยใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพ และระบบเทคโนโลยี โดยบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม เช่น มีการตรวจสอบอาคารประจำปี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงมีกล้องวงจรปิดและระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ เป็นต้น

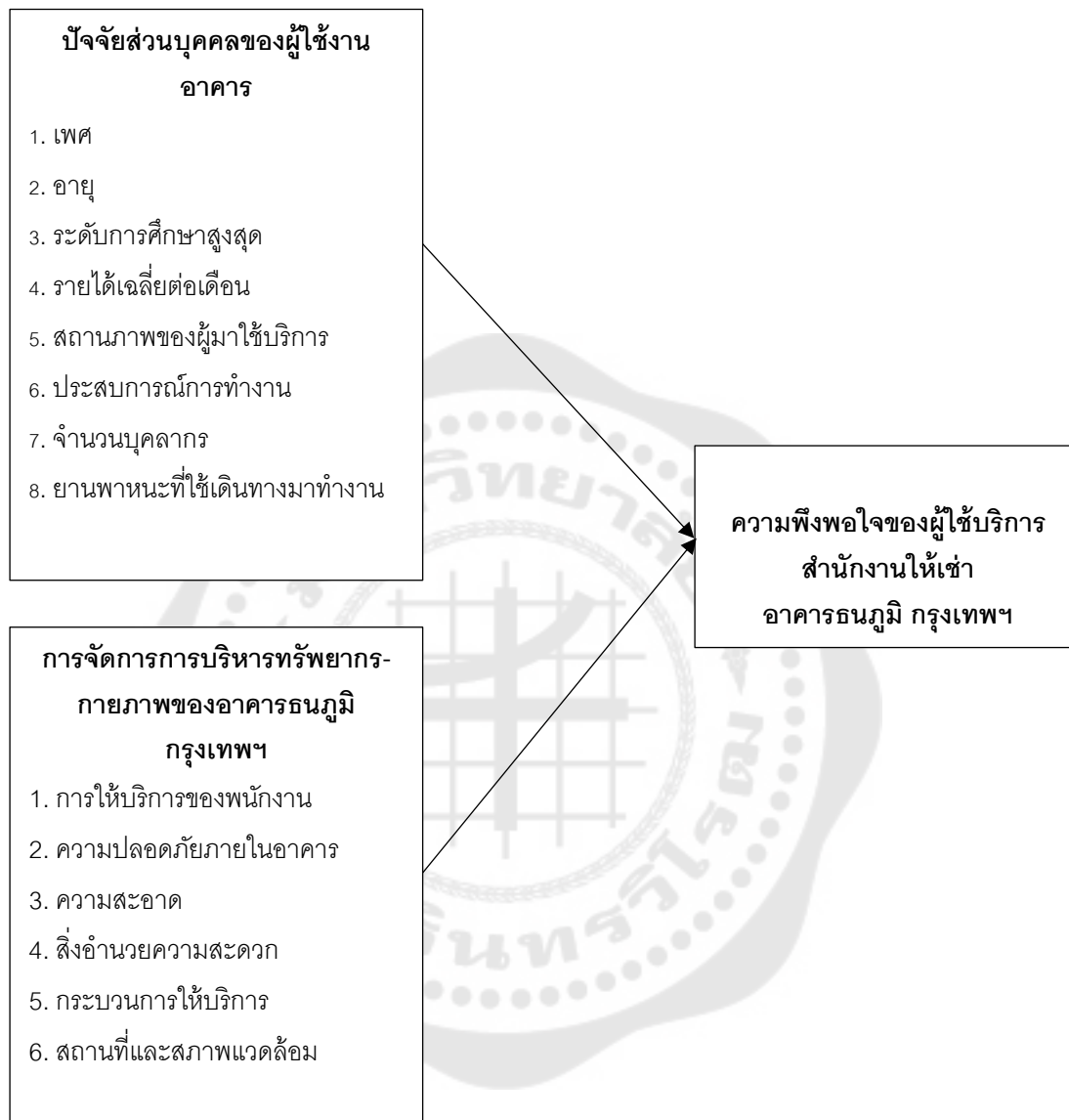
ความสะอาด หมายถึง การรักษาสภาพแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะและเป็นระเบียบเรียบร้อยทั่วทั้งอาคารธนภูมิ การดูแลพื้นที่ส่วนกลางทั้งภายในและภายนอกอาคารให้ดูสะอาดอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าสถานที่ทำงานที่สะอาดและน่าอยู่สำหรับพนักงานและผู้มาติดต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก, บริการ และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ลิฟต์โดยสาร, อาคารจอดรถ, ห้องน้ำ, ห้อง Pantry, ห้องสัมมนา และสวนาดาดฟ้า เป็นต้น โดยได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้บริการภายในอาคารธนภูมิ เป็นส่วนช่วยในประสิทธิภาพโดยรวม ผลผลิต และความสะอาดสบายของสถานที่ทำงาน

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนและกิจกรรมที่มุ่งให้บริการต่าง ๆ เช่น การแจ้งเรื่องขอใช้บริการ , การร้องเรียน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้มาใช้บริการของอาคารณภูมิ กระบวนการให้บริการถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการอาคาร ยกย่องระดับประสบการณ์ และสนับสนุนการทำงานที่ราบรื่น มีความคล่องตัวพร้อมทั้งมีคุณภาพ

สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง การตกแต่งอาคารที่สวยงาม , ทันสมัย , บรรยากาศร่มรื่น รวมถึงการควบคุมมลพิษทางอากาศ , น้ำและเสียงภายในอาคารณภูมิ ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความเป็นอยู่ที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงความสะอาดสบายของผู้มาใช้บริการอาคารณภูมิ

ความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพฯ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ หรือรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการอาคารณภูมิ โดยระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จากการให้บริการกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง จะไม่พึงพอใจ หากตรงตามความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลเชิงบวกของผู้ใช้บริการอาคารที่มีต่อผู้ให้บริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรักษาผู้เช่าและสร้างชื่อเสียงให้กับอาคารณภูมิต่อไป

## กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย



### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้อาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากรและ ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร
4. ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารธนภูมิ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้ว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบใจ" (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

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

Morse (1958) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือสภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Powel (1983) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้นความพึงพอใจคือสถานะอารมณ์ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

Wolman (1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Dalton (1986) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Davis (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียดความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ

McCormick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Vroom (1964) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นที่ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Wallestein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) กล่าวว่า

1) ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบ

2) ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดีและสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจและได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ โดยแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของแต่ละบุคคล ถ้ามีความคาดหวังมากเมื่อได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดความพอใจมาก แต่ในทาง

ตรงกันข้ามอาจรู้สึกผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างมากหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้

คีวีวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจของลูกค้ำว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ตามผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ และความรู้สึกในอดีตของผู้ซื้อ นักการตลาด และฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ 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

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

Maslow (1943) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาศาสตร์ชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ

ประการที่ 1 มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

ประการที่ 2 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาโดยมาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความ

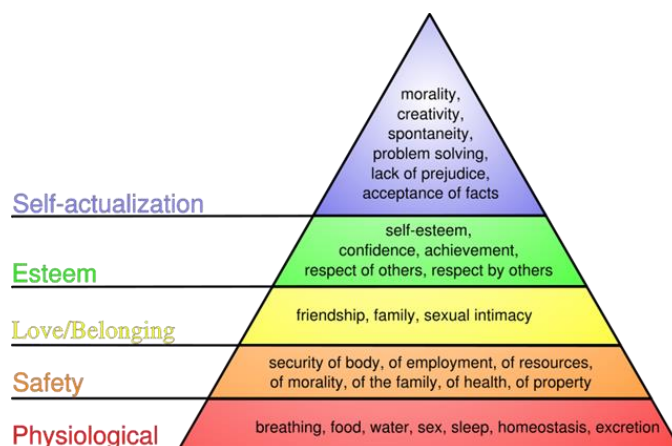
ต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการ ของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายค่าจ้าง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความต้องการในด้านต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความ ต้องการทางด้านความมั่นคงและความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความ ปลอดภัยจากอันตรายที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การทำงานและสถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือความ ต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านสังคมจะ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึก ว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญในตัวเองร่วมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบใน หน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self- Actualization or Self- Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ในชีวิตตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังทะเยอทะยานให้เป็นที่ได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตนเอง



ภาพประกอบ 2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow (มาสโลว์)

ที่มา: sirikanya926 (2557)

Parasuraman, Zaithamal & Berry (1994) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเกสัชกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุข มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาท การแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การ

คมนาคมที่สะดวกการบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

#### แนวคิดสร้างคามพึงพอใจ

Kotler (1994) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Performance) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหมายที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภคไว้ว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จของการตลาด ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสินค้ากับความคาดหมายที่ผู้บริโภคได้ตั้งไว้ก่อนที่จะมีการซื้อสินค้าหรือบริการ รูปแบบการเปรียบเทียบดังกล่าว แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การปฏิบัติงานของสินค้าดีกว่าความคาดหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รูปแบบที่ 2 การปฏิบัติงานของสินค้าเท่ากับความคาดหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกเฉย ๆ และรูปแบบที่ 3 การปฏิบัติงานของสินค้าเลวกว่าความคาดหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

นิคม เขียมสะอาด (2539) กล่าวไว้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

1. รักษาความมั่นคงสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาได้ก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ่งเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกๆที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับคำตอบทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้า ทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้ง ผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมยามาที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานราบรื่นหู ตลอดจนขอบคุณที่ให้ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมนต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก



6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะช่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดแต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟต์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสภาวะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่นลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ทันที่ ยังคงมีความผิดพลาดนั้น ๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการดำหนิของผู้บริหาร นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. เอาใจใส่การให้บริการในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

### การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความ

คิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจที่แท้จริงได้ มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้กล่าวถึง การวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการผู้รับ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

อัจฉรา บุญชุม (2559) ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะ เป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจ ภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือ บริการ โดยความพึงพอใจในการให้บริการนั้นเกิดจากสิ่งที่ได้รับบริการเท่ากับสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อน รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของ สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึง พอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึง พอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้ เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐาน กลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

Thomas (1985) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึง พอใจของลูกค้าต่อการให้บริการพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างอิงดังต่อไปนี้ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2538)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพอุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ตามสัญญาที่มีให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะ ช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจต่อผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียงการปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจการบริการได้ง่าย ได้รับความสนใจในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า โดยการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการรวมถึงความต้องการของผู้รับบริการด้วยผู้รับบริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เพื่อให้ทราบความแตกต่าง ระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการได้จริงกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สินค้า และบริการมากยิ่งขึ้น

Jewell (1998) ได้แบ่งการวัดความพึงพอใจในงานเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การวัดความพึงพอใจในด้านการบรรลุความต้องการ (Need Fulfillment) โดยเชื่อว่าบุคคลมีความต้องการในงานแตกต่างกัน และงานทำให้ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการยอมรับ การยกย่อง ความต้องการอำนาจ ฯลฯ เครื่องมือที่ใช้วัด ได้แก่ PNSQ (Porter's Need Satisfaction Questionnaire) เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 การวัดความพึงพอใจในด้านความรู้สึกโดยรวม (Global Feeling) เกี่ยวกับงาน เป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบงาน โดยจะไม่แบ่งออกเป็นด้าน ๆ แต่จะมีลักษณะของปัจจัยโดยทั่ว ๆ ไป เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ JIS Job In General Scale) และแบบทดสอบมิทิกาน

กลุ่มที่ 3 การวัดความพึงพอใจในด้านทัศนคติ หรือ องค์ประกอบของงาน (Facets) เป็นการวัดเพื่อใช้ค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ อันจะทำให้สามารถที่จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยนั้น ๆ ได้อย่างตรงจุด และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานในที่สุด เครื่องมือที่ใช้วัดได้แก่ JDI (Job Descriptive Index), JDS (Job Diagnostic Survey), JSS (Job Satisfaction Survey), MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) เป็นต้น

ธนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ (2544) กล่าวว่าวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ คือ

1. สร้างความแตกต่างด้านการแข่งขัน (Competitive Differentiation) โดย

1.1 ส่งผลิตภัณฑ์ที่มีต้นทุนต่ำกว่า คือ ผลิตภัณฑ์ขนาดเล็กที่มีลักษณะเป็นมาตรฐานและผลิตครั้งละมาก ๆ ทำให้ต้นทุนต่ำกว่า ซึ่งส่งผลให้สามารถขายในราคาที่ต่ำกว่าได้

1.2 นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากคู่แข่งอยู่เสมอ

1.3 การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงและบริการเยี่ยมการสร้างความแตกต่างด้านการแข่งขันสามารถทำได้ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ การสร้างลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวกำหนดมูลค่าเพิ่มสำหรับ ลูกค้า เช่น สร้างความแตกต่างให้ผลิตภัณฑ์มีความแข็งแรงทนทานมากกว่า ให้บริการพิเศษมากกว่า พนักงานมีความสามารถและให้บริการที่รวดเร็วกว่า หรือสร้างภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ให้เป็นผลิตภัณฑ์สำหรับผู้มีรสนิยม เป็นต้น

2. การสร้างมูลค่ารวมสำหรับลูกค้าหมายถึง ผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับหรืออรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ อันเกิดมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน เป็นมูลค่าที่ผู้บริโภคได้รับ

3. ต้นทุนรวมของลูกค้าคือ ต้นทุนในการซื้อและการบริโภคผลิตภัณฑ์หนึ่ง ๆ ของลูกค้าซึ่งมาจากราคาของผลิตภัณฑ์ เวลาและพลังงานในการซื้อการใช้ พลังงานที่ต้องสูญเสียในการซื้อการใช้รวมถึงต้นทุน ด้านจิตวิทยาที่ลูกค้าต้องยอมรับจากการซื้อการใช้ผลิตภัณฑ์

4. มูลค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้าเป็นความแตกต่างระหว่างมูลค่ารวมสำหรับลูกค้าและต้นทุนรวมของลูกค้าการสร้างมูลค่าเพิ่มนั้นหมายความว่ามูลค่าที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าต้องสูงกว่าต้นทุนของลูกค้าหรือราคาของสินค้า

5. ความคาดหวังของลูกค้า คือ ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่เขาได้รับจากการซื้อ และการใช้ผลิตภัณฑ์ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คุณประโยชน์ของส่วนประสมผลิตภัณฑ์ การทดลองใช้ ฟังคำบอกเล่า และประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า ธุรกิจต้อง

ส่งมอบมูลค่าของผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังเป็นอย่างต่ำก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้ามูลค่าที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

วรารัตน์ ผลทวี (2556) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลในเรื่องของทัศนคติ ความเชื่อ ความคาดหวัง และปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้วย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรมไม่สามารถใช้แค่วิธีการสังเกตพฤติกรรมภายนอกได้ จำเป็นต้องอาศัยวิธีการที่ทำให้ผู้ที่เราต้องการทราบความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นหรือทัศนคติ สามารถกระทำได้โดยการถามคำถามในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือให้คำตอบคำถามแบบอิสระ ซึ่งคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ กับกลุ่มเป้าหมายทุกคนเพื่อให้เป็นแบบแผนเดียวกัน ส่วนใหญ่ใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก เป็นวิธีการวัดทัศนคติแบบมาตรฐานส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ผ่านคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงวิธีหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่ผู้วิจัยออกไปสอบถาม พูดคุยกับบุคคลเป้าหมาย โดยมีการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายที่แสดงออกทางการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ**

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้อธิบายถึงแนวคิดสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการรับบริการประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ

### 3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ตัวแปรทั้ง 3 มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเพียงส่วนประกอบของการศึกษาถึงความพึงพอใจเท่านั้น รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน ดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากมายของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ หากเงื่อนไขมีน้อยโอกาสที่จะก่อให้เกิด ความพึงพอใจมีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้ จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้ นั้น มีความครอบคลุมพื้นที่และหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของการบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมา ในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีใช้สอยหรือ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้น ของทางเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวน ขั้นตอนและความรวดเร็ว ของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดกว่า

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลาหรือแบบหยุด ๆ ให้ ๆ

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการที่ให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรนั่นเอง ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่ บริการ

3.2 ความเสมอภาคเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์อันพึงมีพึงได้จากผู้รับบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีในการสร้างความพึงพอใจจะเห็นว่าการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั้น เป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของผู้ให้บริการ การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัว บุคคลทุกระดับในองค์กร ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับสถาบันนั้นเกิดความน่าเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ หรืออาจกล่าวได้ว่าการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการได้

### **แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ**

Robbins and DeCenzo (2004) ให้คำจำกัดความว่า การจัดการ (Management) หมายถึงกระบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร ซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่กระบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ให้คำจำกัดความว่า การจัดการหมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน (ที่เรียกว่าผู้บริหาร) ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานในการทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำและไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

Bartol and Martin (1994) ได้ให้ความหมาย การบริหาร คือกระบวนการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำ และการควบคุม

Koontz (1972) ให้ความหมายการจัดการหมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น



Dale (1968) กล่าวว่าการจัดการ คือ กระบวนการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

สมยศ นาวิการ (2536) กล่าวว่าไว้ว่า กระบวนการจัดการว่าเป็นกิจกรรมของการบริหารที่สำคัญ 4 อย่าง คือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม รูปแบบของการบริหารดังกล่าวนี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นเมื่อประมาณปลายศตวรรษที่สิบเก้า

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไรที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมีลักษณะตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) กล่าวว่าไว้ว่า "การบริหาร" (Administration) และ"การจัดการ" (Management) มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการ โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผนมีดังนี้

1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์กร

1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์

1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต

1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร

1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้

1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จการจัดองค์การประกอบด้วย

2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ

2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่

2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน

2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน

2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้

2.6 การมอบหมายงานความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง

2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา

2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ

2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำเป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จเสริมสร้างขวัญ และจูงใจผู้ได้บังคับบัญชาการนำประกอบด้วย

3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ

- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องและสรรเสริญและการตำหนิติเตียนอย่างยุติธรรมและถูกต้อง
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ
4. การควบคุม เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย
- 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
- 4.3 การแก้ไขข้อบกพร่อง
- 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดเหมาะสม
- 4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554) ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการไว้ ดังนี้
- ความสำคัญของการจัดการ มีหลายประการ ดังนี้
1. ทำให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรเป็นไปเพื่อประสิทธิผล (Effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจัดการในองค์กรที่ดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มี การกำหนดเป้าหมายชัดเจน ประเมินได้ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่การบริหารเพื่อต้นทุนที่ ถูกกว่า (Low Cost) ดีกว่า (Better Quality) เร็วกว่า (Higher Speed) บริการที่ดีกว่า (Better Service)
  2. ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ การจัดการที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำสุด (Lowest Cost) และผลตอบแทนให้ได้สูงสุด (Highest Benefit)
  3. การจัดการเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ การจัดการต้องมีการจัดโครงสร้าง (Structure) และ

การออกแบบ (Design) ให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม กล่าวคือ ถ้าต้องการให้องค์การเป็น แบบใดก็ออกแบบให้เป็นแบบนั้น เช่นหากต้องการให้บริการรวดเร็วจำเป็นต้องออกแบบองค์การแบบ รีเอนจิเนอริ่ง (Reengineering) ถ้าต้องการให้คนในองค์การทำงานอย่างมีความสุข สนุกในการทำงานจำเป็นต้องออกแบบองค์การแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การบริหารองค์การสมัยใหม่จึงต้องเริ่มที่การจัดองค์การ (Organizing) โดยมุ่งสู่การจัดการโครงสร้างและออกแบบองค์การเป็นสำคัญ

4. การจัดการก่อให้เกิดการอบรมขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เพราะการปฏิบัติงานในองค์การจะมีสถาบันหล่อหลอม อบรม สั่งสอน ขัดเกลา ให้มีบุคลากรที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หากต้องการบุคลากรที่มีความเป็นเลิศ "ฉลาด เก่ง และมีสุข" จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

5. การจัดการจะช่วยให้องค์การมุ่งสู่บริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ มีการค้นคว้าทดลองพิสูจน์ได้ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) การจัดการองค์การสมัยใหม่ต้องมีการนำเอาศาสตร์การจัดการ (Management Science) และศาสตร์เชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งได้แก่การวิจัยเชิงปฏิบัติการ คณิตศาสตร์ สถิติ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการบริหาร จะทำให้องค์การไปสู่ความสำเร็จและมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้

6. ศาสตร์และองค์ความรู้ด้านการจัดการที่ผ่านมา ทำให้เกิดเป็นแนวคิดหรือพาราไดม์ใหม่เกี่ยวกับการจัดการว่าแปรเปลี่ยนไปตามยุคใหม่ที่แปรเปลี่ยนไปตามบริบท (Context) ทางสังคมเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี รวมทั้งสภาพแวดล้อมของงาน (Task environment) ได้แก่ ลูกค้า (Customer) คู่แข่ง (Competitor) ผู้สนับสนุนหรือผู้ป้อนวัตถุดิบ (Supplier) และผู้ควบคุม (Regulator)

7. การจัดการในปัจจุบันช่วยสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสำคัญและเป็นกลไกที่ทำให้องค์การภาครัฐปรับเปลี่ยนมายึดหลักการบริหารสาธารณะที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พึงพอใจสูงสุด โดยทำงานแบบยึดหลักประสิทธิภาพที่มุ่งสู่การบริหารจัดการการบริหาร (Service) ที่ดีเน้นการทำงานแบบบูรณาการของผู้นำและทีมงานร่วมกันทำงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นเลิศและพัฒนาคุณภาพของภาครัฐราชการ

Fayol (1841-1925) เป็นผู้ให้แนวคิดทางการบริหารโดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริหารประสบความสำเร็จ โดยเน้นว่าภารกิจด้านการจัดการเป็นภารกิจที่สำคัญที่สุด เพราะการวางแผนเป็นกระบวนการทำนายเหตุการณ์ในอนาคต เพื่อจะสามารถยืดหยุ่นและมีความต่อเนื่องได้ ด้านการจัดองค์การจะเป็นการกำหนดโครงสร้างวัสดุและบุคลากรโดยให้มีการ

สั่งการต่อบุคลากร มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการ กับคนงานภายใต้การประสานงาน และการควบคุม เพื่อให้องค์การดำเนินงานบรรลุตามที่วางแผนไว้ได้โดยได้กำหนดหลักการจัดการไว้ 14 ข้อ (Fourteen principles of management of Fayol's) ดังต่อไปนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of work) หลักการแบ่งงานนี้ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในองค์การ โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกองค์การทำงานเฉพาะด้าน หรือลดขอบข่ายงาน ให้แคลงผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเชี่ยวชาญหรือคุ้นเคยกับงานในความรับผิดชอบสามารถทำงานให้เกิดผลดีและประหยัดเวลาได้

2. การมอบอำนาจ และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) การมอบงานหรือหน้าที่หรือความรับผิดชอบให้บุคคลใดค่านินการ บุคคลนั้นจะต้องได้รับอำนาจเพียงพอ เพื่อให้การทำงาน ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และอำนาจที่มอบไปให้ต้องมีความสมดุลกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. การมีระเบียบวินัย (Discipline) การปฏิบัติงานภายในองค์การซึ่งประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการกำหนดระเบียบวินัยหรือกฎเกณฑ์เป็นกติกาให้สมาชิกยึดถือปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ หากสมาชิกขององค์การคนใดคนหนึ่งทำงานด้วยความขยันขันแข็งเป็นผลดีก็มีการให้รางวัลเลื่อนขั้นเงินเดือน ตามระเบียบในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกคนใดละเลยหน้าที่หรือไม่ตั้งใจทำงานให้เกิดผลเสียก็มีระเบียบกฎเกณฑ์ลงโทษด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น หักเงินเดือน ตัดเงินเดือน หรือไล่ออกตามแต่กรณี

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพื่อให้การสั่งงานถูกต้องแน่นอนไม่สับสน ในองค์การขนาดใหญ่ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานและหลายระดับ แต่ละระดับแต่ละหน่วยงานจะมีผู้บังคับบัญชาเฉพาะอยู่โดยตรงทำหน้าที่รับผิดชอบและสั่งการให้พนักงานในแผนกกระทำกรใด หัวหน้าฝ่ายจะสั่งแก่พนักงานมายังหัวหน้ากอง และหัวหน้ากองจะสั่งต่อมายังหัวหน้าแผนก และให้หัวหน้าแผนกออกคำสั่งแก่พนักงานคนนั้น หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้ากองถึงแม้จะเป็นผู้บริหารชั้นเหนือก็ไม่ควรเป็นผู้ออกคำสั่ง โดยตรงกับพนักงานคนนั้น มิฉะนั้นจะเป็นการก้าวก่ายอำนาจหรือทำให้การทำงานในแผนกเสียดุลการบังคับบัญชาได้

5. เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction) ในแต่ละหน่วยหรือแม้แต่ในแต่ละองค์การก็ตามควรมีแผนงาน หรือเป้าหมายที่แน่นอนเพียงอย่างเดียว และมุ่งดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยตรง หลักการนี้ได้นำมาใช้ในการจัดแผนกต่าง ๆ ขององค์การ คือ จัดให้แผนงานที่มีจุดประสงค์เดียวกันหรือจำเป็นต้องร่วมกันอย่างใกล้ชิดในการปฏิบัติงานอยู่ร่วมกันใน

กองเดียวกัน หรือฝ่ายเดียวกันและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน เพื่อให้การอำนวยความสะดวกทำได้ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ขัดแย้งกัน

6. ประโยชน์ส่วนบุคคลต้องถือเป็นเรื่องรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to General Interest) ในหลักการ โดยปกติผลประโยชน์ หรือความต้องการหรือจุดประสงค์ส่วนบุคคลหรือสมาชิกในองค์การ จะต้องสอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์การอยู่แล้ว ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์การนั่นเอง องค์การใดที่สามารถปรับความต้องการขององค์การและของสมาชิกส่วนใหญ่ที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกันได้มากเท่าใด หลักการข้อนี้ จะยังมีประโยชน์ให้กับองค์การนั้นได้มาก ส่วนผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือกลุ่มใดที่สอดคล้อง หรือผิดแผกไปจากผลประโยชน์ส่วนรวมก็อาจ จำเป็นต้องถูกละเลยหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่

7. การให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกขององค์การ (Remuneration of Personnel) เมื่อสมาชิกเข้ามาปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้กับองค์การจำเป็นต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและขึ้นอยู่กับพื้นฐานความเป็นธรรม เพื่อให้ทั้งฝ่ายองค์การและสมาชิกเกิดความพอใจไม่ว่าจะเป็นรูปแบบเงินเดือนหรือค่าจ้างก็จะต้องอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมกับคุณวุฒิและผลงานของสมาชิกแต่ละคน สวัสดิการต่าง ๆ การกำหนดผลงาน การจัดสภาพการทำงาน การให้รางวัลพิเศษแก่ผู้ทำงานดีเด่น จะต้องเป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย

8. การรวมอำนาจ (Centralization) ในแต่้องค์การควรมีศูนย์กลาง ซึ่งทำหน้าที่บริหารและความจำเป็นต้องมีเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวสะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้โดยพิจารณาผลดีผลเสียของทั้งการรวมอำนาจและกระจายอำนาจการตัดสินใจไว้กับผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลางเท่านั้น

9. การจัดสายบังคับบัญชา (Scalar Chain) การบริหารงานในองค์การจะต้องมีการจัดสายการบังคับบัญชาลดหย่อนกันลงไป โดยเริ่มจากผู้บริหารชั้นสูงสุดถึงผู้บริหารชั้นต่ำสุด โดยไม่ขาดตอน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติตามคำสั่งหรือนโยบายขององค์การมีขั้นตอนเป็นระเบียบแบบแผนอย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัตินั้นไม่จำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาชั้นล่างจะต้องรอฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไปทุกกรณีในบางครั้งผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นอาจจำเป็นต้องตัดสินใจสั่งการหรือดำเนินการตามที่เห็นสมควร ซึ่งแม้ว่าจะมิได้อยู่ในอำนาจที่ได้รับมอบหมายก็ตาม หากเห็นว่าในสถานการณ์นั้น ๆ จะเป็นการล่าช้าที่ต้องสั่งจากหน่วยเหนือ และการตัดสินใจนั้นจะมีผลดีมากกว่าการรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

10. ระเบียบและคำสั่ง (Order) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานถือได้ว่าระเบียบและคำสั่งเป็นกติกาให้คนในองค์กรร่วมกันยึดถือและปฏิบัติตาม

11. ความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องวางตัวอย่างถูกต้องในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค จะต้องให้ความเห็นใจ ให้ความเมตตาากรุณา และให้ความเป็นธรรมเสมอหน้ากัน คุณสมบัติดังกล่าวจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเลื่อมใส

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel) ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องทำงานอย่างขยันขันแข็งและมีประสิทธิภาพหากมีความรู้สึกมั่นใจว่าหน้าที่การงานให้ปฏิบัติมีความมั่นคง ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจำเป็นต้องพิจารณาตัวบุคคลที่จะมอบหมายให้ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานหรือเรียนรู้งานเป็นระยะเวลานานพอสมควร ก่อนที่จะประเมินผลงาน นอกจากนั้นยังต้องมีการให้ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้คนงานสามารถรับมือกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีรวมทั้งจัดการดูแลสภาพการทำงานอันได้แก่ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นไปด้วย

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) ผู้บริหารองค์กรควรมีใจกว้าง ยอมรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชาพิจารณาข้อเสนอแนะนั้นด้วยความเป็นธรรมและด้วยเหตุด้วยผลทั้งยังควรสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฝึกหัดการใช้ความคิดริเริ่มด้วย

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) ความร่วมมือกันทำงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรงานที่ได้รับมอบหมายให้หน่วยงานหรือกลุ่มสมาชิกใดปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันนั้นมีความกลมเกลียวกันด้วย และก็เป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารที่ต้องหาวิธีการต่าง ๆ ให้เกิดความสามัคคีขึ้นในทุกกลุ่มของสมาชิกด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยองค์ประกอบข้างต้นจะเป็นปัจจัยที่ทำให้การบริหารงาน เกิดการประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารจะต้องเข้าใจความหมายของปัจจัยข้างต้นอย่างชัดเจน และเข้าถึงความสัมพันธ์กับหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรประการสำคัญ ได้แก่ การประยุกต์ใช้อย่างมีศิลปะและเหมาะสมกับกรณี

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร

### แนวคิดของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

พื้นที่อาคาร เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของทรัพยากรกายภาพ เนื่องจากเป็นสถานที่รองรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรกายภาพที่ดี เพื่อให้เกิดการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและลงตัว รวมถึงสามารถตอบสนองรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาทั้งในส่วนของทำเลที่ตั้ง

พื้นที่อาคารพื้นที่ทำงาน พื้นที่บริการ ระบบประกอบอาคาร อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Place) มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการตอบสนองและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และบุคลากรขององค์กร (People) อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพให้สามารถทำงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้งบประมาณที่มี โดยมีหลักการสำคัญ คือ การวางแผนการใช้ และการกำกับดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และคุณภาพของอาคารสถานที่ ให้สามารถตอบสนองการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของอาคารและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพไม่มีรูปแบบตายตัว แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสถานการณ์และความต้องการขององค์กรในช่วงเวลานั้น (บัณฑิต จุลาลัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547)

การบริหารทรัพยากรกายภาพเริ่มต้นจากความเข้าใจต่อโครงสร้าง นโยบาย และพันธกิจขององค์กร แล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย แนวคิด และแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ จากนั้นดำเนินการให้อาคารสถานที่สามารถสนองตอบความต้องการขององค์กร ตลอดจนสร้างสัมฤทธิ์ผลในด้านการบริหารงานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อาคาร การดำเนินการจึงครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการและการดูแลรักษาอาคารสถานที่ โดยเน้นประเด็นสำคัญของความต้องการการใช้อาคาร การบริหารจัดการอาคารจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ลักษณะและรูปแบบทางด้านกายภาพของอาคารเท่านั้น แต่อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองต่อพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารนั้นต่อความต้องการของผู้ใช้อาคารอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งระบบประกอบอาคารและงานบริการต่าง ๆ ที่สนับสนุนต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของการใช้พื้นที่ และบริการในอาคารสถานที่ (2) ผลผลิตจาก Productivity จากการดำเนินงานขององค์กร (3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในอาคารสถานที่ และ (4) ค่าใช้จ่ายและรายได้ โดยพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ องค์กรและพันธกิจขององค์กร ผู้ใช้อาคาร สภาพแวดล้อมของการทำงาน และระบบกายภาพที่ประกอบด้วยอาคารสถานที่และการดูแลรักษาอาคารสถานที่ รวมถึงการวางแผน การใช้ การดูแล และการซ่อมบำรุงทรัพยากรกายภาพ นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพ ยัง



เป็นการมุ่งเน้นการจัดการให้สถานที่ทำงานและพื้นที่ทำงาน (Workplace and Workspace) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการสร้างผลผลิตในการทำงานประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ทำงาน โดยเฉพาะในส่วนของพื้นที่อาคารสำนักงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและสนับสนุนแผนปฏิบัติการในระยะสั้นและแผนกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กร

การบริหารทรัพยากรกายภาพสามารถแบ่งตามลักษณะการทำงานได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) การบริหารและจัดการ (Strategy and Management) ซึ่งเป็นงานระดับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการและการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตาม แผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ (2) การดูแลรักษาและบริการ (Operational) ซึ่งเป็นงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการบริการภายในอาคารทั้งหมด การดูแลรักษา การซ่อมบำรุงระบบประกอบอาคาร การบริการสำนักงานการรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย (Barett, 1995)

### การวางแผนด้านทรัพยากรกายภาพ (Facility and Space Planning)

การวางแผนด้านทรัพยากรกายภาพโดยทั่วไป ประกอบด้วย 3 ส่วนงาน ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรกายภาพ (Facility Planning) เป็นการวางแผนงานและเตรียมการให้องค์กรมีทรัพยากรกายภาพอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน โดยการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการพื้นที่อาคารกับอุปทานทรัพยากรกายภาพ โดยในขั้นตอนนี้จะประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์กร การประเมินความสามารถของทรัพยากรกายภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ความต้องการและการคัดเลือกทรัพยากรกายภาพที่ต้องการใช้ในอนาคต การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดหาทรัพยากรกายภาพ และการจัดทำแผนความต้องการทรัพยากรกายภาพขององค์กร

2. การครอบครอง (Facility Investment or Acquisition) เป็นการจัดหาทรัพยากรกายภาพตามความต้องการใช้งานขององค์กร โดยการซื้อ การเช่า การก่อสร้าง และการขอยืมใช้ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความสามารถของทรัพยากรกายภาพ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหาระยะเวลาในการจัดหาและสิทธิในการครอบครองที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรด้วย

3. การวางแผนและการจัดการพื้นที่ (Workspace Planning and Workspace Management) เป็นการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับกิจกรรมการใช้งานหรือความต้องการใช้พื้นที่ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องทำการระบุความต้องการใช้ กรณีพิจารณาความสัมพันธ์ของพื้นที่แต่ละส่วนกับ

กิจกรรมต่าง ๆ การวางแผนการใช้พื้นที่และระบบประกอบอาคาร การออกแบบการใช้งานพื้นที่ การจัดสรรพื้นที่ใช้งาน และการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ

### การบริหารทรัพยากรอาคาร

การบริหารทรัพยากรอาคาร เป็นการบริการด้านอาคารที่เป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคารซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารทรัพยากรอาคารและผู้จัดการอาคารที่ต้องดูแลจัดการให้มีคุณภาพและการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำให้ผู้ใช้งานอาคารได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้าใช้อาคาร ซึ่งสามารถแบ่งการบริหารทรัพยากรอาคารออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนบริหารจัดการ (Strategic Facility Management) และส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational Facility Management)

#### 1. ส่วนบริหารจัดการ (Strategic Facility Management)

ส่วนบริหารจัดการ เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ด้านการกำหนดนโยบาย วางแผนจัดการแผน และดำเนินการระดับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรอาคารที่เพียงพอและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวเพื่อให้อาคารสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายทางธุรกิจขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในภาพรวม

#### 2. ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน (Operational Facility Management)

ส่วนจัดการงานปฏิบัติงาน เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดการงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในอาคารได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย ประเภทของงานบริการหรือการปฏิบัติการอาคาร สามารถจำแนกได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มบริการสนับสนุน (Support Service) ประกอบด้วย งานบริการอาคาร เป็นบริการพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย ซึ่งเป็นงานบริการอาคารระดับพื้นฐานที่พบได้ในทุกอาคาร ได้แก่ 1) การรักษาทำความสะอาด (Cleaning) หมายถึง การปฏิบัติการดูแลทำความสะอาดพื้นที่และอาคารให้ปราศจากสิ่งสกปรก อยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุมการทำทำความสะอาดพื้นที่ภายในอาคาร เช่น โถงทางเดิน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ เป็นต้น 2) การรักษาความปลอดภัย (Security) หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร 3) การกำจัดแมลงและสัตว์รบกวนต่าง ๆ (Pest Control) หมายถึง การป้องกันและกำจัดสัตว์รบกวนและอาจนำโรคมาสู่อาคาร เน้นการกำจัดปลวก หนู แมลงสาบ ยุง

และแมลงอื่น ๆ 4) การกำจัดขยะและการหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้ (Waste Disposal หมายถึง การคัดแยกขยะและสิ่งของเหลือใช้เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ 5) การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ (Gardening or Land Landscape Maintenance) หมายถึง การจัดการดูแลรักษาและตกแต่งสวน รวมทั้งกำจัดแมลงและวัชพืช 6) งานบริการสำนักงาน เป็นการบริการสนับสนุนการทำงานขององค์กรและผู้ใช้อาคาร เช่น การประชาสัมพันธ์ (Reception) การบริการจัดการเก็บเอกสาร (Records Management) เป็นต้น

(2) กลุ่มวิศวกรรมอาคาร (Engineering Services) เป็นงานทางด้านเทคนิคอาคาร มีหน้าที่หลักในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1) งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (Engineering Operations) หมายถึง การควบคุมให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ทำงานเป็นไปตามตารางการใช้งานและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อาคารเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบาย และมีประสิทธิภาพ

2) งานบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อรักษาให้อาคารและระบบประกอบอาคารอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ได้แก่ การบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง (Response Maintenance) การดำเนินการแก้ไขความชำรุดหรือข้อขัดข้องของอาคารและระบบประกอบอาคารเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม เป็นการดำเนินงานเชิงตอบสนองหรือแก้ไขปัญหา และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Programmed Maintenance) หมายถึง การดำเนินการบำรุงรักษาเพื่อรักษาสภาพของอาคารและระบบประกอบอาคารตามแผนมาตรฐานหรือคู่มืออุปกรณ์กำหนดไว้เป็นเชิงป้องกัน (Preventive)

### การจัดการพื้นที่ (Space Management)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการพื้นที่เป็นการจัดสรรพื้นที่ใช้งานที่มีอย่างลงตัวและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานอาคาร และลดค่าใช้จ่ายขององค์กร การบริหารจัดการพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้ทัศนคติของผู้ใช้งานมีความแตกต่างกันการบริหารจัดการพื้นที่ยังเป็นกรจัดการองค์ประกอบของอาคารให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานและพื้นที่ที่มีอยู่ เพื่อให้มีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เกิดความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดการพื้นที่ภายใต้แนวคิดการบริหารทรัพยากรอาคารจึง

ต้องอาศัยความรู้ในหลากหลายสาขาวิชา ทั้งด้านการออกแบบการบริหารจัดการ และการซ่อมบำรุง เพื่อให้การบริหารงานสามารถตอบสนองนโยบายขององค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย ไชติพานิช, 2547)

การจัดการพื้นที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดเตรียมพื้นที่ให้เพียงพอกับความต้องการใช้งานและมีการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด 2) ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการไหลของงาน 4) การกำหนดระบบการหมุนเวียนของงาน (Work Flow) ที่มีประสิทธิภาพ 5) การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ร่วมกับปัจจัยต่าง ๆ อาทิ สี แสง เสียง อากาศ เป็นต้น อย่างเหมาะสม 6) ความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงการจัดรูปแบบการใช้งานพื้นที่ที่สามารถรองรับการขยายปริมาณงานในอนาคต 7) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว 8) การตรวจสอบและปรับปรุงแผนการจัดการพื้นที่ที่สามารถทำได้เมื่อต้องการ 9) ความสะดวกในการควบคุมบังคับบัญชา 10) ความสัมพันธ์ระหว่างวัสดุอุปกรณ์และบุคลากรในแต่ละขั้นตอนของงานที่มีความเหมาะสม และ 11) ความคุ้มค่าต่อหน่วยพื้นที่

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนได้แก่ พื้นที่ (Place) กระบวนการ (Process) และบุคคล (People) โดยการจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ลงในพื้นที่ที่มีอยู่อย่างลงตัว สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลและกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่าสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจสูงสุดและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรให้ได้มากที่สุด

### **ข้อมูลเกี่ยวกับอาคารณภูมิ**

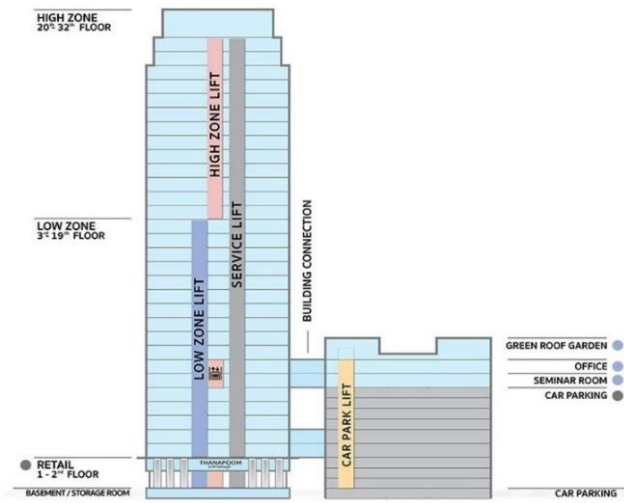
อาคารณภูมิ เป็นอาคารสำนักงานให้เช่า บริหารงานโดยบริษัท เวสเทอร์น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด เปิดทำการเมื่อปี พ.ศ. 2535 ตั้งอยู่เลขที่ 1550 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 มีขนาดที่ดิน 4 ไร่ 3 งาน 61 ตารางวา เป็นอาคารสำนักงานสูง 34 ชั้น อาคารจอดรถ สูง 11 ชั้น แต่ละอาคารมีชั้นใต้ดิน 1 ชั้น พื้นที่ใช้สอยรวม 82,125 ตารางเมตร พื้นที่เช่า 41,000 ตารางเมตร ในส่วนของอาคารจอดรถ สามารถรองรับรถยนต์ได้มากกว่า 800 คัน และรองรับรถจักรยานยนต์ได้ 300 คัน



ภาพประกอบ 3 ด้านหน้าอาคารธณภูมิ



ภาพประกอบ 4 ลานพลาซ่าด้านหน้าอาคารธณภูมิ



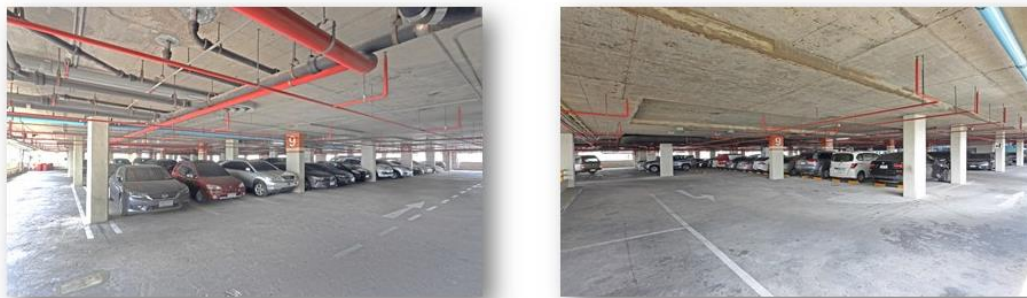
ภาพประกอบ 5 ด้านของอาคารสำนักงานและอาคารจอดรถ



ภาพประกอบ 6 ตัวอย่างภายในพื้นที่เช่าสำนักงาน



ภาพประกอบ 7 สวนดาดฟ้าอาคารจอดรถ



ภาพประกอบ 8 ที่จอดรถยนต์

ทั้งนี้ภายในอาคารยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันรวมถึงระบบสาธารณูปโภคและระบบความปลอดภัยของอาคาร อาทิ เช่น

1. ระบบลิฟต์ แบ่งออกเป็น 2 อาคาร ดังนี้

1.1 อาคารสำนักงาน

- ลิฟต์โดยสาร จำนวน 12 ตัว ความเร็ว 210 เมตร / นาที น้ำหนักบรรทุก 1,350 กก./ตัว แบ่งเป็น Low Zone 6 ตัว จอดชั้น 1-19 (ยกเว้น ชั้น 9) และ High Zone 6 ตัว จอดชั้น 1, 8-9 และ ชั้น 20 - ชั้น 32

- ลิฟต์ขนของ จำนวน 2 ตัว ความเร็ว 210 เมตร / นาที น้ำหนักบรรทุก 1,600 กก. / ตัว จอดชั้น 1 - ชั้น 32

- Dumbwaiter จำนวน 2 ตัว จอดชั้น 1 - ชั้นใต้ดิน

1.2 อาคารจอดรถ

- ลิฟต์โดยสาร จำนวน 1 ตัว จอดชั้น 1-11

- ลิฟต์ขนของ จำนวน 1 ตัว จอดชั้น 1, 10-11

2. อาคารสำนักงานมีสายพานลำเลียง จำนวน 1 ชุด ลำเลียงของจากชั้น 1 ไปยังชั้นใต้ดิน

3. กล้องวงจรปิดภายในและภายนอกอาคาร จำนวน 156 ตัว

4. ระบบไฟฟ้า มีรายละเอียดดังนี้

4.1 รับแหล่งจ่ายไฟฟ้า จากสถานีย่อยนานาเหนือ เขตคลองเตย

4.2 หม้อแปลงไฟฟ้า แบบ Dry Type Cast Resin ขนาด 2,500 KVA จำนวน 3

ลูก

4.3 ระบบไฟฟ้าสำรอง (Generator) ขนาด 1,000 KVA จำนวน 1 ตัว

5. ระบบปรับอากาศ เป็นระบบแบบ Chiller Water Cool กระจายไอน์เย็นจากระบบ ส่วนกลาง โดยมี Building Automation System (BAS) ควบคุมระบบปรับอากาศ

6. ระบบน้ำประปา มีบ่อเก็บน้ำขนาดใหญ่ ดังนี้

6.1 ขนาดความจุ 600 ลบ.ม. ติดตั้งบริเวณชั้นใต้ดินอาคารจอดรถ

6.2 ขนาดความจุ 180 ลบ.ม. ติดตั้งบริเวณชั้นดาดฟ้าอาคารจอดรถ

6.3 ขนาดความจุ 480 ลบ.ม. ติดตั้งบริเวณชั้นดาดฟ้าอาคารสำนักงาน

หากกรณีขัดข้องจากการประปานครหลวง จะมีน้ำสำรองเพียงพอต่อการใช้งาน เป็นเวลา 3 วัน

7. ระบบบำบัดน้ำเสีย ใช้ระบบ Sequence Batch Reactor (SBR)

8. ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้และป้องกันอัคคีภัย ทางอาคารได้ติดตั้งอุปกรณ์ ดังนี้

8.1 อุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ด้วยมือ (Pull Manual Station)

8.2 อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Heat Detector)

8.3 อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector)

8.4 ระบบหัวกระจายน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler Head)

8.5 ระบบอัดอากาศ (Pressurized Fan) ภายในบันไดหนีไฟ ทั้ง 2 ช่องทาง

8.6 ตู้ฉีดยาน้ำดับเพลิง (Fire Host Cabinet) จำนวน 105 ตู้

8.7 Fire Pump จำนวน 2 ตัว แบ่งเป็น Low Zone และ High Zone

9. ระบบป้องกันฟ้าผ่า ตามแบบ Faraday Cage



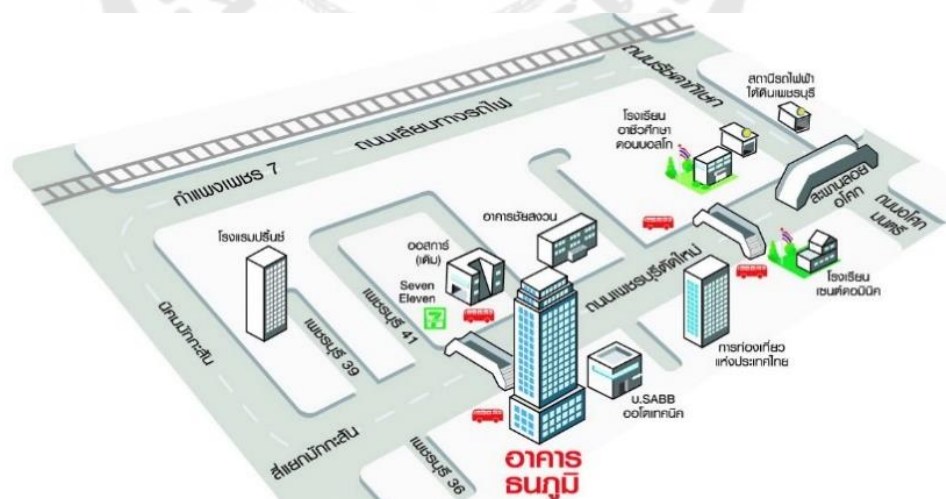
ภาพประกอบ 9 ลิฟต์โดยสาร High Zone และ Low Zone





ภาพประกอบ 10 Dumbwaiter จำนวน 2 ตัว

การเดินทางที่อาคารธณภูมิสามารถใช้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถโดยสารประจำทาง เรือคลองแสนแสบ ท่าเรือนานาชาติ ท่าเรือนานาชาติ แอร์พอร์ตลิงก์สถานี มักกะสัน MRT สถานีเพชรบุรี รวมไปถึงทางด่วน 3 จุด ได้แก่ ทางขึ้นลงถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ทางขึ้นลงถนนสุขุมวิท และทางขึ้นลงถนนรัชดาภิเษก



ภาพประกอบ 11 แผนที่อาคารธณภูมิ



MRT  
สถานีเพชรบุรี



BTS  
สถานีนานา



Airport Link  
สถานีมีกกะสัน



เรือโดยสารท่าเรือ  
นานาชาติ  
และท่าเรือนานาเหนือ

### ภาพประกอบ 12 การเดินทางมาอาคารนภูมิ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรางคณา กรสิริภักกุล (2564) ได้ศึกษาปัจจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทหรือพเพอร์ตี เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทหรือพเพอร์ตี เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทหรือพเพอร์ตี เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้พักอาศัยโครงการอาคารชุดที่พักอาศัย จำนวน 390 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ t-test และ f-test และทการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้พักอาศัยที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านงบประมาณที่แตกต่างกัน ผู้พักอาศัยอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณด้านอำนวยความสะดวก ด้านบริหารสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน 2) ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคคลทำนายความพึงพอใจความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง ได้ร้อยละ 28.50 ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านบุคคล และด้านกระบวนการทำนายความพึงพอใจด้านบริหารงบประมาณ ได้ร้อยละ 28.40 ส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการทำนายความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวกได้ร้อยละ 26.70 ส่วนประสมทางการตลาด ด้าน

ราคา ด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการทำนายความพึงพอใจด้านบริหาร  
 สิ่งแวดล้อมได้ร้อยละ 20.10 ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้าน  
 กระบวนการทำนายความพึงพอใจด้านความปลอดภัยได้ร้อยละ 24.20 การยอมรับเทคโนโลยี  
 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติทำนายความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการทรัพย์สิน  
 ส่วนกลางได้ร้อยละ 26.50 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติ  
 ทำนายความพึงพอใจด้านบริหารงบประมาณ ได้ร้อยละ 16.80 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการ  
 รับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งานทำนายความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก ได้  
 ร้อยละ 24.10 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน  
 ทำนายความพึงพอใจด้านบริหารสิ่งแวดล้อม ได้ร้อยละ 42.50 และ การยอมรับเทคโนโลยี ด้าน  
 ความง่ายต่อการใช้งาน และด้านทัศนคติทำนายความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ได้ร้อยละ  
 20.60

วรารคนา กรสิริภักกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับ  
 บริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยฉบับนี้มี  
 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
 (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการ  
 ส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัย  
 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) และปัจจัยด้านกระบวนการ  
 (Process) และปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพื่อให้  
 ผู้ประกอบการและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ได้  
 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง  
 พัฒนาการให้บริการ หรือวางกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สามารถตอบสนองของความต้องการของผู้บริโภคได้  
 อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันนำไปสู่ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้บริโภค โดย  
 การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เคยเข้ารับบริการจากสถานที่ให้บริการพื้นที่  
 ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานครมาก่อนด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์  
 ซึ่งได้รับข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 386 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ  
 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ใน  
 กรุงเทพมหานคร โดยลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยด้าน  
 การส่งเสริมภาพลักษณ์ และ ปัจจัยด้านระบบการจัดการบริเวณพื้นที่ให้บริการ เพียง 2 กลุ่มปัจจัย  
 จากการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ทั้งสิ้น 11 กลุ่มปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ส่วน

ปัจจัยด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกายภาพและบรรยากาศ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ปัจจัยด้านการจัดสัดส่วนพื้นที่ และปัจจัยด้านอุณหภูมิภายใน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการส่วนของผลการวิจัยปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือรับราชการ และพนักงานเอกชน และผู้ที่มีระดับรายได้ระหว่าง 45,001 - 60,000 บาท มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 45,000 บาทและผู้ที่มีรายได้มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการจากสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ที่ไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา วิไลวัฒนากกร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าอาคารสำนักงานหลังจากเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร 2) เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในอาคารสำนักงานหลังจากเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร 3) เสนอแนะแนวทางพัฒนาอาคารสำนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังจากเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานเกรดเอในเขตศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 60 คน ประกอบกับการสอบถามจากผู้บริหารอาคาร และสถาปนิกผู้เกี่ยวข้องกับพื้นที่อาคารสำนักงานเกรดเอเพิ่มเติม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังจากเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร เรียงลำดับตามความสำคัญ มีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านความปลอดภัย 2) ปัจจัยด้านค่าเช่าและสัญญาเช่า 3) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ปัจจัยด้านการบริหาร 5) ปัจจัยด้านที่ตั้ง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยย่อย 10 ปัจจัยแรกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังจากเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ 1) ระบบป้องกันอัคคีภัยภายในอาคาร 2) ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ 3) อาคารตั้งอยู่ในระยะที่สามารถเดินทางไปยังระบบขนส่งต่าง ๆ (รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน หรือรถประจำทาง 4) ระบบรักษาความปลอดภัยและควบคุมการเข้า-ออกของอาคาร 5) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร 6) ค่าเช่าเหมาะสม 7) ค่าดำเนินการภายในอาคารเหมาะสม (ค่าน้ำ ค่าไฟ หรือค่าดำเนินการอื่น

๗) 8) จำนวนลิฟต์ภายในอาคาร 9) สัญญาเช่าเหมาะสม 10) จำนวนที่จอดรถภายในอาคาร ทั้งนี้ ผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงการอาคารสำนักงานต่อไปได้อย่างถูกต้องทิศทางว่า สถาปนิกและฝ่ายบริหารอาคารควรมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยใดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้เช่าหลังจากเข้าใช้งานภายในพื้นที่อาคาร เพื่อให้อาคารสำนักงานนั้นประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

อนัญญา จันทรแก้ว (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมด 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านกายภาพ รวมถึงปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการวางแผนทางการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ที่เคยใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 1 ปี ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 422 ชุด ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งหมด 8 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบการฉายภาพยนตร์ อาหาร และเครื่องดื่ม ปัจจัยด้านราคา และความยาวของโฆษณาก่อนชมภาพยนตร์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ขั้นตอนการจำหน่ายบัตรชมภาพยนตร์และความตรงเวลาในการฉายภาพยนตร์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ภาพยนตร์และโรงภาพยนตร์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในส่วนที่นอกเหนือจากโรงภาพยนตร์และขั้นตอนการซื้ออาหารและเครื่องดื่ม ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของโรงภาพยนตร์ ปัจจัยด้านบุคลากร รวมทั้งมีปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมไปถึงผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมโรงภาพยนตร์ก็ยังสามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปปรับใช้เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดได้อีกด้วย

สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี การทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการอยู่อาศัยของชุมชนลุมพินี ที่บริหารงานโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์และบริการในการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ ภายใต้ต้นทุนที่จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เฉพาะชุมชนที่มีขนาดใหญ่กว่า 500 ห้องชุดขึ้นไป มี 8 ปัจจัย เรียงตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย การบริหารความปลอดภัย การบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารทรัพย์สินกลางในส่วนของระบบและสำนักงานนิติ การบริหารสภาพแวดล้อมในชุมชน การจัดการบริการให้กับห้องชุด การบริหารผู้เกี่ยวข้อง การบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพย์สินกลางในส่วนที่จอดรถและร้านค้า ตามลำดับ ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ระยะเวลาที่พักอาศัย จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน และประเภทของการพักอาศัย ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว และประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีขนาด 500 ห้องชุดขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในขณะที่ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยถ้าอายุมากกว่า 60 ปี ความพึงพอใจจะต่ำกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า 60 ปี สำหรับระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน โดยถ้าระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีน้อยกว่าอยู่อาศัยน้อยกว่า 5 ปี และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันมากกว่า 3 คนขึ้นไปมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีน้อยกว่าจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 คน

ธัญพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตร อพาร์ทเมนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ให้บริการบ้านเพลินิจิตรอพาร์ทเมนต์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 65 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย การทดสอบค่าคงที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีทดสอบกำลังสองอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ ดันเนิร์ต ที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นโสด /หม้าย /หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อายุ

ระหว่าง 18 - 27 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพ นักเรียน /นิสิต /นักศึกษา มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาการเข้าพักอาศัยมากกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยให้บริการของบ้านเพลินิจิตร อพาร์ทเมนต์ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับไม่ดี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยบริการที่ได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้สูงสุด มีความพึงพอใจในการบริการของบ้านเพลินิจิตร อพาร์ทเมนต์ ดีกว่าเมื่อเทียบกับอพาร์ทเมนต์ อื่นที่เคยพักมา มีความพึงพอใจในการบริการจากบ้านเพลินิจิตร อพาร์ทเมนต์ที่ได้รับคําค่าเมื่อเทียบกับเงินที่เสียไปอยู่ในระดับพึงพอใจ

อาคเนย์ ฤาเกิด (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นคนเจนเนอเรชั่นวายที่มาใช้บริการผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ค่า t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ Regression ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อการเลือกองค์การเข้าทำงานโดยรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยจูงใจในการเลือกองค์การเข้าทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่มาใช้บริการบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การเข้าทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์การ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ (3) ปัจจัยค้ำจุนในการเลือกองค์การเข้าทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่มาใช้บริการบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การเข้าทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านนโยบาย กฎ

ข้อบังคับและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ณัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ของกลุ่มตัวอย่างในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20 - 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพพบว่า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ



กนกพร ตุ่มจ้อย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง การค้นคว้าฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง โดยปัจจัยที่ศึกษานี้ คือ (1) ด้านที่พัก (2) ด้านสุขอนามัยและความสะอาด (3) ด้านการปฏิสัมพันธ์ (4) ด้านกิจกรรม (5) ด้านการจัดการ (6) ด้านความปลอดภัย (7) ด้านการตลาด (8) ด้านความยั่งยืนขั้นพื้นฐาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนักเรียน นักศึกษา นักท่องเที่ยว ประชาชนทั่วไป ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านความยั่งยืนขั้นพื้นฐาน ปัจจัยด้านสุขอนามัยและความสะอาด ปัจจัยด้านกิจกรรม และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านการจัดการ และผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านสุขอนามัยและความสะอาด ด้านการปฏิสัมพันธ์ ด้านกิจกรรม ด้านการจัดการ ด้านความปลอดภัย ด้านการตลาด และด้านความยั่งยืนขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ ตรงตามบางสมมติฐาน

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็นผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ มีจำนวน 1,915 คน (สำนักงานอาคาร, 2565)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างวิจัยเป็นผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างด้วยการคำนวณสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Krejcie and Morgan (1970) โดยกำหนดให้มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตรได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 320.0694 ตัวอย่าง แสดงว่า จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนตัวอย่าง 320 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{X^2 NP(1-P)}{e^2(N-1)+X^2P(1-P)}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$P$  = ค่าสัดส่วนของประชากร (สมมุติให้  $P=0.5$ )

$E$  = ระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

$X^2$  = ค่าไคสแควร์ที่  $df. = 1$  และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า  $X^2 = 3.841$ )

แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(3.841)(1915)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2 (1915-1)+(3.841)(0.5)(1-0.5)} \\ &= \frac{1838.879}{4.785+0.96025} \\ &= 320.0694 \text{ หรือ } 320 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีแบบตามสะดวก ( Convenience ) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการอาคารธณภูมิ

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ มีจำนวน 8 ด้านประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพของผู้มาใช้บริการ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน โดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เลือกตอบคำถามเพียง 1 คำตอบได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
  - 1.1 ชาย
  - 1.2 หญิง
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
  - 2.2 อายุต่ำกว่า 25 ปี

ดังนี้

2.3 อายุ 25 – 35 ปี

2.4 อายุ 26 – 45 ปี

2.5 อายุ 46 – 55 ปี

2.6 อายุ 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

4.2 ช่วงระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท

4.3 ช่วงระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท

4.4 ช่วงระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท

4.5 ช่วงระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท

4.6 ช่วงระหว่าง 55,001 – 65,000 บาท

4.7 ช่วงระหว่าง 65,001 – 75,000 บาท

4.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพของผู้ใช้บริการ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5.1 เจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร

5.2 ผู้บริหาร

5.3 พนักงาน

6. ประสบการณ์การทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6.1 น้อยกว่า 1 ปี

6.2 1 – 3 ปี

6.3 4 – 6 ปี

6.4 มากกว่า 6 ปี

7. จำนวนบุคลากร ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 7.1 น้อยกว่า 20 คน
- 7.2 จำนวน 21 - 40 คน
- 7.3 จำนวน 41 - 60 คน
- 7.4 จำนวน 61 - 80 คน
- 7.5 จำนวน 81 - 100 คน
- 7.6 จำนวนมากกว่า 100 คน

8. ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 8.1 รถจักรยาน
- 8.2 รถจักรยานยนต์
- 8.3 รถยนต์
- 8.4 รถไฟฟ้า BTS
- 8.5 รถไฟฟ้า MRT
- 8.6 เรือ (คลองแสนแสบ)
- 8.7 รถโดยสารประจำทาง
- 8.8 รถแท็กซี่
- 8.9 มอเตอร์ไซด์รับจ้าง
- 8.10 รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi

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

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ในการอธิบายผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการ
4.21 – 5.00	บริษัทมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	บริษัทมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	บริษัทมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บริษัทมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	บริษัทมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกประทับใจการให้บริการของ

พนักงาน ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการ จากอาคารธณภูมิที่ท่านได้รับค้ำค่าและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธณภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธณภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ โดยมีข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับเรียงจากน้อย (1) ไปหามาก (5) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลความพึงพอใจของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายโดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น ตามหลักการหาค่าเฉลี่ย (มัลลิกา บุญนาค 2542)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงที่สุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน (ส่วนที่ 2 )

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมากำหนดตัวแปรในการวิจัยและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย และสร้างข้อคำถามจากคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ข้อคำถามที่สร้างจากคำนิยามศัพท์เฉพาะ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำ จากอาจารย์ที่ปรึกษาสาหรณิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- อาจารย์.ดร. ณัฐฐพัชร์ มณีโรจน์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- อาจารย์.ดร. เศรษฐวิสุตย์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Item-objective Congruence Index) ของคำถามแต่ละคำถามโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้หรือเชี่ยวชาญลงความคิดเห็นเป็นคะแนนตั้งแต่ -1, 0, +1 คะแนน และนำคะแนนที่ได้มาหาคำนวนหาค่า IOC ซึ่งค่าที่ได้จะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่า เนื้อหาของคำถามมีความเที่ยงตรง ซึ่งผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่าของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) แต่ละข้อมีค่าคะแนนมากกว่า 0.5 คะแนน ซึ่งแสดงว่า คำถามเหล่านี้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรกำหนดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยได้



4. ทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้นกับตัวอย่างวิจัยที่ไม่ใช่ตัวอย่างจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$  - Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคในแต่ละด้านได้ค่า ดังนี้

ส่วนที่ 2 การจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารโดยรวม	เท่ากับ 0.867
ด้านการให้บริการของพนักงาน	เท่ากับ 0.886
ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร	เท่ากับ 0.858
ด้านความสะอาด	เท่ากับ 0.845
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เท่ากับ 0.894
ด้านกระบวนการให้บริการ	เท่ากับ 0.838
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	เท่ากับ 0.878
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม	เท่ากับ 0.867
ด้านความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	เท่ากับ 0.881
ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคาร	เท่ากับ 0.872
ด้านการให้บริการจากอาคารธรมุณีที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง	เท่ากับ 0.893
ด้านการให้บริการจากอาคารธรมุณีที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	เท่ากับ 0.848
ด้านการให้บริการของอาคารธรมุณีดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ	เท่ากับ 0.841

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนตัวอย่างวิจัย จำนวน 320 ชุด

### การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ (Editing) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วว่าถูกต้อง สมบูรณ์ มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ (Coding)
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้สถิติดังนี้
  - 1.1 ข้อคำถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน โดยแจกแจงเป็นความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 ข้อคำถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกกระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - 1.3 ข้อคำถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกระงับใจการให้บริการของพนักงาน ด้านความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ โดยวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติดังนี้
  - สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากรและยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการอาคารสำนักงานให้

เช่า 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 มีผลต่อกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ  $P$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$f$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S. D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$Cronbachs'alpha = \frac{K \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ Cronbachs'alpha แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น  
 $K$  แทน จำนวนคำถาม  
 $\overline{covariance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม  
 $\overline{variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent t-test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน  $S_1^2 = S_2^2$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ	$t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$s_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน  $s_1^2 \neq s_2^2$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} - \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[ \frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	$t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$s_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$s_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$df$	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)

3.2 การทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีมากกว่า 2 กลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	$MS_B$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_W$	แทน	ค่าความแปรปรวนในกลุ่ม

โดย  $df$  หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่า  $(k-1)$  และภายในกลุ่มเท่ากับ  $(n-k)$  เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Different) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่	$n \sum_{i=1}^k n_i$
	$n_i \neq n_j$
	$r = n - k$

เมื่อ  $LSD$  แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร

	กลุ่มที่ $i$ และ $j$
$MSE$	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
$k$	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
$n$	แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
$a$	แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.2.2 ใช้ค่า Brow-Forsythe (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดย  $MS_W = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n_j}{N}\right) s_i^2$

เมื่อ $\beta$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brow-Forsythe
$MS_B$	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_W$	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
$k$	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$n$	แทน ขนาดข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
$N$	แทน ขนาดประชากร
$s_i^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.2.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิเคราะห์ผลต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{PD \sqrt{2(MS_A^S)}}{\sqrt{2}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett Test
$PD$	แทน ค่าจากตาราง Critical Values of The Dunnett Test
$MS \frac{S}{A}$	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$S$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากร จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ ( $\alpha + \beta_1 X_2 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ ) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่าค่าความคลาดเคลื่อน (Error : e) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาสัมประสิทธิ์  $\alpha$  และ  $\beta_1$  จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าวมีค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธี *Stepwise Regression* เป็นวิธีที่เลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการความถดถอยโดยใช้หลักเกณฑ์ *Stepwise* เป็นวิธีที่ป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity ได้ เนื่องจากเมื่อมีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในสมการถดถอยพหุ (Multiple Regression) จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป ค่าสถิติทดสอบ  $t$  เปลี่ยนไป ซึ่งอาจมีผลทำให้ตัดตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กันบางตัวออกไป ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาตัวแปรในสมการที่มีความสัมพันธ์กันน้อยไม่สามารถทำนาย หรือไม่จำเป็นออกมา คงไว้เฉพาะตัวแปรที่มีความสัมพันธ์สูงและสามารถทำนายได้ดี ดังนั้น จึงทำการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบสเต็ปไวส์ (*Stepwise*) เป็นวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบกำจัดตัวแปรตามขั้นตอนให้เหลือเฉพาะตัวแปรที่สำคัญ ๆ อย่างมีนัยสำคัญ



ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์  
มีดังนี้

$r$  คือค่าที่แสดงถึงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดซึ่ง  
เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (*Multiple Correlation*) ถ้าค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1  
มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก น่าจะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

*R Square* คือค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

*Adjusted R Square* คือ ค่า *R Square* ที่ปรับแก้แล้ว การแปลความหมาย  
เหมือนกับค่า *R Square*

Std. Error of the Estimate คือ ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจาก  
การใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปร



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ” ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 320 ฉบับ และได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยทั้งสิ้น 320 ฉบับ และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$N$	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$SD$	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$r$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที
$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
$MS$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
$SS$	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
$df$	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
$LSD$	แทน	Least Significant Difference
$B$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
$R$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์แบบพหุคูณ
$R^2$	แทน	กำลังสองค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
$adjR^2$	แทน	กำลังสองค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถด พหุคูณ
$b$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ด้วยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
$p$ -value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง

\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร

#### ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ มี 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากรและยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธณภูมิ กรุงเทพฯ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธณภูมิ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ มี 8 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน จำนวนตัวอย่างวิจัยที่ใช้วิเคราะห์มีทั้งหมด 320 ตัวอย่าง โดยแสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	117	36.60
หญิง	203	63.40
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และเพศชาย มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	35	10.90
ช่วงอายุ 25 – 35 ปี	141	44.10
ช่วงอายุ 36 – 45 ปี	114	35.60
ช่วงอายุ 46 – 55 ปี	20	6.30
อายุ 55 ปีขึ้นไป	10	3.10
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 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 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา  
สูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.30
ปริญญาตรี	253	79.10
สูงกว่าปริญญาตรี	63	19.70
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	0.30
ช่วงระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท	48	15.00
ช่วงระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท	76	23.80
ช่วงระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท	61	19.10
ช่วงระหว่าง 45,001 – 55,000 บาท	25	7.80
ช่วงระหว่าง 55,001 – 65,000 บาท	26	8.10
ช่วงระหว่าง 65,001 – 75,000 บาท	25	7.80
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 บาทขึ้นไป	58	18.10
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 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 มี

จำนวน 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 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้มาใช้บริการ

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร	7	2.20
ผู้บริหาร	27	8.40
พนักงาน	286	89.40
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงาน มีจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือผู้บริหาร มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และเจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	1.90
1 – 3 ปี	78	24.40
4 – 6 ปี	102	31.90
มากกว่า 6 ปี	134	41.90
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 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 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคลากร

จำนวนบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 คน	52	16.30
21 – 40 คน	53	16.60
41 – 60 คน	22	6.90
61 – 80 คน	10	3.10
81 – 100 คน	31	9.70
มากกว่า 100 คน	152	47.50
<b>รวม</b>	<b>320</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบุคลากร มากกว่า 100 คน มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือจำนวนบุคลากร 21 – 30 คน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 จำนวนบุคลากร 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 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน	จำนวนผู้ใช้ (คน)	ร้อยละ	รวม (คน)
รถจักรยาน	2	0.60	320
รถจักรยานยนต์	54	16.90	320
รถยนต์	126	39.40	320

ตาราง 8 (ต่อ)

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน	จำนวนผู้ใช้ (คน)	ร้อยละ	รวม (คน)
รถไฟฟ้า BTS	29	9.10	320
รถไฟฟ้า MRT	80	25.00	320
เรือ (คลองแสนแสบ)	13	4.10	320
รถโดยสารประจำทาง	38	11.90	320
รถแท็กซี่	10	3.10	320
มอเตอร์ไซค์รับจ้าง	13	4.10	320
รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi	4	1.30	320

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ 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 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชนภูมิ กรุงเทพฯ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารชนภูมิต่อบัจฉัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชนภูมิโดยรวมในแต่ละด้าน

การจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชนภูมิ กรุงเทพฯ	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการของพนักงาน	4.25	0.738	มากที่สุด	2



ตาราง 9 (ต่อ)

การจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพ ของอาคารณภูมิ กรุงเทพฯ	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
2. ความปลอดภัยภายในอาคาร	4.25	0.680	มากที่สุด	1
3. ความสะอาด	4.06	0.749	มาก	3
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	0.748	มาก	5
5. กระบวนการให้บริการ	4.06	0.785	มาก	4
6. สถานที่และสภาพแวดล้อม	3.94	0.756	มาก	6
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.635</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 9 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ,  $SD = 0.635$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความปลอดภัยภายในอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.25$ ,  $SD = 0.680$ ) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.738$ ) ด้านความสะอาด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.749$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.785$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ,  $SD = 0.748$ ) และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ,  $SD = 0.756$ ) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน

การให้บริการของพนักงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ, ยิ้มแย้ม, แจ่มใส, เต็มใจบริการ, มีวาจาสุภาพ และพูดจาชัดเจน	4.29	0.744	มากที่สุด	2
2. พนักงานคอยช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหาตามที่ท่านร้องขอได้สำเร็จ	4.21	0.817	มากที่สุด	6
3. พนักงานให้ข้อมูลหรือสื่อสารด้วย ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.23	0.820	มากที่สุด	4

ตาราง 10 (ต่อ)

การให้บริการของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
4. พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ	4.27	0.861	มากที่สุด	3
5. พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมืออาชีพ	4.22	0.798	มากที่สุด	5
6. พนักงานให้บริการอย่างกระตือรือร้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.17	0.911	มาก	7
7. พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	4.33	0.740	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.738</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 10 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $SD = 0.738$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $SD = 0.740$ ) รองลงมาเป็น พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ, ยิ้มแย้ม, แจ่มใส, เต็มใจบริการ, มีวาจาสุภาพ และพูดจาชัดเจนรัดกุม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ,  $SD = 0.744$ ) พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ,  $SD = 0.861$ ) พนักงานให้ข้อมูลหรือสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ ,  $SD = 0.820$ ) พนักงานมีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.798$ ) พนักงานคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามที่ท่านร้องขอได้สำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = 0.817$ ) และพนักงานให้บริการอย่างกระตือรือร้นตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.911$ ) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อบัณฑิตด้านความปลอดภัยภายในอาคาร

ความปลอดภัยภายในอาคาร	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. อาคารมีการแจ้งการตรวจสอบอาคารให้ผู้เช่าได้รับทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าอาคารมีความแข็งแรง และระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความปลอดภัย	4.24	0.759	มากที่สุด	5
2. อาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	4.29	0.859	มากที่สุด	4
3. อาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ปีละครั้ง	4.38	0.750	มากที่สุด	2
4. อาคารมีถังดับเพลิงครอบคลุมทุกชั้น และอยู่ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน	4.29	0.791	มากที่สุด	3
5. อาคารมีการสื่อสารหรือแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบว่าอาคารมีระบบเตือนภัยและระบบป้องกันอัคคีภัย	4.23	0.751	มากที่สุด	6
6. ทางหนีไฟของทุกชั้นไม่มีสิ่งกีดขวาง	4.39	0.738	มากที่สุด	1
7. อาคารมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ส่วนกลางทุกจุดภายในอาคาร	4.22	0.762	มากที่สุด	7
8. อาคารมีระบบความปลอดภัยในการเข้า - ออกอาคาร เช่น การแลกบัตรของผู้มาติดต่อ	3.97	1.072	มาก	8
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.680</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตาราง 11 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของบัณฑิตด้านความปลอดภัยภายในอาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $SD = 0.680$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทางหนีไฟของทุกชั้นไม่มีสิ่งกีดขวาง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ,  $SD =$

0.738) รองลงมาเป็น อาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ปีละครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.750$ ) อาคารมีถังดับเพลิงครอบคลุมทุกชั้น และอยู่ในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.791$ ) อาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.859$ ) อาคารมีการแจ้งการตรวจสอบอาคารให้ผู้เช่าได้รับทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าอาคารมีความแข็งแรงและระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24, SD = 0.759$ ) อาคารมีการสื่อสารหรือแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบว่าอาคารมีระบบเตือนภัยและระบบป้องกันอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23, SD = 0.751$ ) อาคารมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ส่วนกลางทุกจุดภายในอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.762$ ) และอาคารมีระบบความปลอดภัยในการเข้า - ออกอาคาร เช่น การแลกบัตรของผู้มาติดต่อ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97, SD = 1.072$ ) ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อบัจจัยด้านความสะอาด

ความสะอาด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. พื้นที่ส่วนกลางและบริเวณโดยรอบอาคาร มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	0.738	มากที่สุด	2
2. ทางเดินส่วนกลางภายในอาคาร สะอาด, ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดอันตราย	4.28	0.724	มากที่สุด	1
3. ลิฟต์โดยสารสะอาด มีอากาศถ่ายเทมั่นใจว่าไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค	4.17	0.871	มาก	3
4. ห้องน้ำภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเพียงพอต่อการใช้งาน	3.87	1.015	มาก	6
5. ทานพึงพอใจกับความสะอาดในห้อง Pantry	4.04	0.919	มาก	4
6. ทานพึงพอใจกับความสะอาดของอาคารจอดรถ	3.99	0.882	มาก	5

ตาราง 12 (ต่อ)

ความสะอาด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
7. ภายในอาคารไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะแพร่เชื้อ เช่น แมลงสาบ, หนู, มดและปลวก	3.87	1.096	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.749</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 12 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านความสะอาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06, SD = 0.749$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทางเดินส่วนกลางภายในอาคารสะอาด, ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.724$ ) รองลงมาเป็น ทางเดินส่วนกลางภายในอาคารสะอาด, ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดอันตราย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23, SD = 0.738$ ) ลิฟต์โดยสารสะอาด มีอากาศถ่ายเท มั่นใจว่าไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.871$ ) ทานพิงพอใจกับความสะอาดในห้อง Pantry อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04, SD = 0.919$ ) ทานพิงพอใจกับความสะอาดของอาคารจอดรถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99, SD = 0.882$ ) ห้องน้ำภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87, SD = 1.015$ ) และภายในอาคารไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะแพร่เชื้อ เช่น แมลงสาบ, หนู, มดและปลวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87, SD = 1.096$ ) ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ลิฟต์โดยสารมีเพียงพอต่อพนักงาน	4.06	0.905	มาก	3
2. อาคารมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้รถยนต์ในอาคาร	3.86	0.957	มาก	7
3. ที่จอดรถสามารถเดินเข้าภายในอาคารสำนักงานได้อย่างถูกต้อง	4.04	0.850	มาก	4

ตาราง 13 (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
4. แสงสว่างภายในที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม	3.92	0.889	มาก	6
5. อาคารจอดรถมีป้ายจราจรและลูกศรบอกทางที่ชัดเจน	4.07	0.834	มาก	2
6. ค่าบริการจอดรถแบบรายเดือนเหมาะสมเมื่อเทียบกับการให้บริการ	3.84	0.883	มาก	8
7. อาคารมีห้อง Pantry เพียงพอต่อการใช้งาน	3.97	0.878	มาก	5
8. อาคารมีช่องทางเข้า – ออกอาคารอย่างเพียงพอ	4.10	0.815	มาก	1
9. อาคารจัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อพนักงานที่ทำงานภายในอาคาร	3.64	1.001	มาก	9
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.748</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 13 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94, SD = 0.748$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออาคารมีช่องทางเข้า – ออกอาคารอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10, SD = 0.815$ ) รองลงมาเป็น อาคารจอดรถมีป้ายจราจรและลูกศรบอกทางที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.834$ ) ลิฟต์โดยสารมีเพียงพอต่อพนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06, SD = 0.905$ ) ที่จอดรถสามารถเดินเข้าภายในอาคารสำนักงานได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04, SD = 0.850$ ) อาคารมีห้อง Pantry เพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97, SD = 0.878$ ) แสงสว่างภายในที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92, SD = 0.889$ ) อาคารมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้รถยนต์ในอาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86, SD = 0.957$ ) ค่าบริการจอดรถแบบรายเดือนเหมาะสมเมื่อเทียบกับการให้บริการ อาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84, SD = 0.883$ ) และอาคารจัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อพนักงานที่ทำงานภายในอาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64, SD = 1.001$ ) ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ขั้นตอนการติดต่อ, การให้บริการหรือการแจ้งข้อร้องเรียน มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน	4.01	0.834	มาก	2
2. การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการของพนักงานมีความถูกต้องและชัดเจน	4.11	0.823	มาก	1
<b>รวม</b>	4.06	0.785	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.785$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการของพนักงานมีความถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.823$ ) รองลงมาเป็น ขั้นตอนการติดต่อ, การให้บริการหรือการแจ้งข้อร้องเรียน มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.834$ ) ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิต่อบัณฑิตด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

สถานที่และสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การตกแต่งอาคารสวยงามและทันสมัย	3.91	0.853	มาก	5
2. ป้ายบอกทางที่ชัดเจนในการเข้าถึงจุดบริการ	3.97	0.872	มาก	3

ตาราง 15 (ต่อ)

สถานที่และสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
3. คุณหมูกำลังอยู่ในพื้นที่เช่ามีความเหมาะสม และมั่นใจว่าผู้ให้บริการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ	3.93	0.877	มาก	4
4. พื้นที่ส่วนกลางมีคุณภาพอากาศและการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ไม่มีกลิ่นอับ	4.07	0.840	มาก	1
5. อาคารมีพื้นที่สีเขียวเพียงพอและเหมาะสม	3.76	1.005	มาก	6
6. ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร	3.98	0.882	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.756</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.756$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพื้นที่ส่วนกลางมีคุณภาพอากาศและการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ไม่มีกลิ่นอับ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.840$ ) รองลงมาเป็น ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.882$ ) บ่ายบอกทางที่ชัดเจนในการเข้าถึงจุดบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.872$ ) คุณหมูกำลังอยู่ในพื้นที่เช่ามีความเหมาะสม และมั่นใจว่าผู้ให้บริการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.877$ ) การตกแต่งอาคารสวยงามและทันสมัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.853$ ) และอาคารมีพื้นที่สีเขียวเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = 1.005$ ) ตามลำดับ



1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า  
อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ ของพนักงาน	4.18	0.838	มาก	1
2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยใน การทำงานในอาคารแห่งนี้	4.11	0.820	มาก	3
3. การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่าน ได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง	4.10	0.807	มาก	4
4. การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่าน ได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	3.98	0.856	มาก	5
5. การให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่า เมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้ บริการ	4.14	0.841	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.753</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 16 พบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.753$ ) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้าน ความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.838$ ) รองลงมาเป็น ด้านการให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.841$ ) ด้านความรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ในอาคารแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.820$ ) ด้านการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.807$ ) และด้านการ ให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.856$ ) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากรและยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p$ -value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) แต่หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ( $p$ -value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	$F$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.794	0.374

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่าความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.374 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	เพศ	$t$ -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	$t$	$df$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	ชาย	4.10	0.088	-0.052	318	0.958
	หญิง	4.11	0.089	-0.051		

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ พบว่าความพึงพอใจ มีค่า  $p$ -value เท่ากับ 0.958 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ให้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของอายุที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจ	0.499	4	315	0.737

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.737 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มอายุ เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธน ภูมิ	แหล่งความ แปรปรวน		df	SS	MS	F	p- value
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม		4	2.901	0.725	1.284	0.276
	ภายในกลุ่ม		315	177.975	0.565		
	รวม		319	180.876			

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ พบว่าความพึงพอใจเมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.276 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p-value
ความพึงพอใจ	0.319	2	317	0.727

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.727 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษา เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ความพึงพอใจ	ภายในกลุ่ม	317	180.372	0.569		
	รวม	319	180.876			

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ เมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.643 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน



ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคาร รณภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.598	6	313	0.732

จากตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่าอาคาร รณภูมิ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	$p$ - value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.076	0.346	0.606	0.726
	ภายในกลุ่ม	313	178.799	0.571		
	รวม		319	180.875		

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารรณภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจ เมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.726 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของค่าแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.384	2	317	0.682

จากตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.682 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพของผู้มาใช้บริการ เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	$F$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.756	0.878	1.554	0.213
	ภายในกลุ่ม	317	179.120	0.565		
	รวม	319	180.876			

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้มาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ เมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.213 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่มีสถานภาพของผู้มาใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสบการณ์การทำงานของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.050	3	316	0.985

จากตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.985 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มประสบการณ์การทำงาน เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	$F$	$p$ - value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.015	1.005	1.785	0.150
	ภายในกลุ่ม	316	177.861	0.563		
	รวม	319	180.875			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า ความพึงพอใจ เมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในกรณีที่ทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มด้วย Levene's Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ทดสอบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ ที่แตกต่างกัน โดยใช้ Levene's Test

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	$p$ -value
ความพึงพอใจ	1.648	5	314	0.147

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความแปรปรวนของกลุ่มจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ เท่ากัน จึงใช้ค่าสถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	8.935	1.787	3.263*	0.007
	ภายในกลุ่ม	314	171.940	0.548		
	รวม	319	180.875			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ พบว่าความพึงพอใจ เมื่อใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่ามีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

จำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ	$\bar{x}$	น้อยกว่า 20 คน	21 – 40 คน	41 – 60 คน	61 – 80 คน	81 – 100 คน	มากกว่า 100 คน
		4.21	4.18	4.33	3.36	3.89	4.10
น้อยกว่า 20 คน	4.21	-	0.034 (0.813)	-0.116 (0.539)	0.852** (0.001)	0.321 (0.057)	0.110 (0.355)
21 – 40 คน	4.18	-	-	-0.150 (0.425)	0.817** (0.001)	0.287 (0.087)	0.076 (0.520)



ตาราง 31 (ต่อ)

จำนวนบุคลากร ในแต่ละธุรกิจ	$\bar{x}$	น้อยกว่า 20 คน	21 – 40 คน	41 – 60 คน	61 – 80 คน	81 – 100 คน	มากกว่า 100 คน
		4.21	4.18	4.33	3.36	3.89	4.10
41 – 60 คน	4.33	-	-	-	0.967** (0.001)	0.437* (0.035)	0.226 (0.182)
61 – 80 คน	3.36	-	-	-	-	-0.530* (0.050)	-0.741** (0.002)
81 – 100 คน	3.89	-	-	-	-	-	-0.211 (0.149)
มากกว่า 100 คน	4.10	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า

กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ น้อยกว่า 20 คน กับกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน มีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ น้อยกว่า 20 คน มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.852

กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 21 – 40 คน กับกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน มีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธนภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการ



แต่ละธุรกิจ มากกว่า 100 คน มีความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธณภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธณภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ มากกว่า 100 คน มีความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสำนักงานอาคารให้เช่า อาคารธณภูมิที่มีจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจ 61 – 80 คน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.741

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

$H_0$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นตอนแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ใช้และไม่ใช้ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่าค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $p$ -value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานกับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ในกลุ่มยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ( $p$ -value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานกับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ในกลุ่มยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	<i>F</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	1.777	0.183

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี *p*-value เท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า *t*-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples *t*-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ *p*-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	จักร- ยาน	<i>t</i> -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.10	0.535	-0.181	318	0.856
	ใช้	4.20	0.204	-0.474		

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน พบว่าความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น (*p*-value) เท่ากับ 0.856 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถจักรยาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	<i>F</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	1.041	0.308

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี *p*-value เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์ ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า *t*-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples *t*-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ *p*-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	จักรยานยนต์	<i>t</i> -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.09	0.112	-0.951	318	0.342
	ใช้	4.19	0.102	-1.050		

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์ พบว่า ความพึงพอใจ มีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.342 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	$F$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.513	0.474

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value เท่ากับ 0.474 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถยนต์ ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	รถยนต์	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.11	0.086	0.254	318	0.800
	ใช้	4.09	0.087	0.252		

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์ พบว่า ความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.800 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถยนต์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจ	0.197	0.657

จากตารางที่ 38 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value เท่ากับ 0.657 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 39 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	BTS	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.10	0.147	-0.049	318	0.961
	ใช้	4.11	0.151	-0.048		

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS พบว่า ความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.961 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 40 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคาร สำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจ	0.138	0.710

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value เท่ากับ 0.710 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)



สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples *t*-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ *p*-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธณภูมิ	MRT	<i>t</i> -test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.09	0.097	-0.428	318	0.669
	ใช้	4.14	0.100	-0.415		

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT พบว่า ความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น (*p*-value) เท่ากับ 0.669 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ให้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 42 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธณภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	<i>F</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	3.877	0.062

จากตารางที่ 42 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ) โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี *p*-value เท่ากับ 0.062 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึง

ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ) ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	เรือ	$t$ -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	$SD$	$t$	$df$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.12	0.212	2.021	318	0.159
	ใช้	3.69	0.287	1.497		

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ) พบว่า ความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.159 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ) มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	$F$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	2.849	0.092

จากตารางที่ 44 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	BUS	$t$ -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	SD	$t$	df	$p$ -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.10	0.130	-0.242	318	0.809
	ใช้	4.13	0.112	-0.283		

จากตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง พบว่าความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.809 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 46 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	p-value
ความพึงพอใจ	0.079	0.779

จากตารางที่ 46 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value เท่ากับ 0.779 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่ ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 47 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	แท็กซี่	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.10	0.242	-0.666	318	0.506
	ใช้	4.26	0.251	-0.642		

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่ พบว่าความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.506 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ )

และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	<i>F</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	0.379	0.538

จากตารางที่ 48 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี *p*-value เท่ากับ 0.538 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า *t*-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples *t*-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ *p*-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 49 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Bike Taxi	<i>t</i> -test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i> -value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.11	0.213	0.958	318	0.339
	ใช้	3.91	0.232	0.880		

จากตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่ พบว่าความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.339 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 50 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Levene's test for Equality of Variances	
	$F$	$p$ -value
ความพึงพอใจ	0.031	0.859

จากตารางที่ 50 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi โดยใช้ Levene's test พบว่า ความพึงพอใจ มี  $p$ -value เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่า  $t$ -test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples  $t$ -test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $p$ -value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 51 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ	Muvmi	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความพึงพอใจ	ไม่ใช้	4.11	0.379	0.678	318	0.498
	ใช้	3.85	0.389	0.661		

จากตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ โดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi พบว่าความพึงพอใจมีค่าความน่าจะเป็น ( $p$ -value) เท่ากับ 0.498 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ที่ใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : ปัจจัยด้านการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

$H_1$ : ปัจจัยด้านการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า  $p$ -value น้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตาราง 52

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพฯ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ กรุงเทพฯ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
Regression	117.465	6	19.577	96.636*	0.001
Residual	63.411	313	0.203		
Total	180.876	319			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ กรุงเทพมหานคร มีค่า  $p$ -value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพมหานคร สามารถทำนายแนวโน้มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารณภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารณภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การจัดการบริหารทรัพยากรอาคาร	B	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.171	0.170		1.010	0.313
ด้านการให้บริการของพนักงาน	0.264	0.052	0.259	5.090*	0.001
ด้านความปลอดภัย	0.121	0.067	0.109	1.793	0.074
ด้านความสะดวกสบาย	0.197	0.057	0.196	3.426*	0.001
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.237	0.065	0.235	3.651*	0.001
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.044	0.062	0.046	0.708	0.480



ตาราง 53 (ต่อ)

การจัดการบริหารทรัพยากรอาคาร	B	S.E.	Beta	t	p-value
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	0.098	0.068	0.099	1.453	0.147
	<i>r</i>	= 0.806		AdjustedR <sup>2</sup>	= 0.643
	<i>R</i> <sup>2</sup>	= 0.649		S.E.	= 0.450

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาด ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64.9

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 54 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสิทธิภาพการทำงาน และจำนวนบุคลากร ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent	ไม่สอดคล้องกับ
	Sample <i>t</i> -test	สมมติฐานที่ตั้งไว้

## ตาราง 54 (ต่อ)

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	One-way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	One-way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	One-way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	One-way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	One-way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ตาราง 54 (ต่อ)

1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกัน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ	One-way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกัน		
1.8.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยาน		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.8.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถจักรยานยนต์		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
1.8.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธณภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถยนต์		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 54 (ต่อ)

1.8.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า BTS

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถไฟฟ้า MRT

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้เรือ (คลองแสนแสบ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8.7 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถโดยสารประจำทาง

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent Sample t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ตาราง 54 (ต่อ)

1.8.8 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถแท็กซี่		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent	ไม่สอดคล้องกับ
	Sample <i>t</i> -test	สมมติฐานที่ตั้งไว้
1.8.9 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้มอเตอร์ไซค์รับจ้าง		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent	ไม่สอดคล้องกับ
	Sample <i>t</i> -test	สมมติฐานที่ตั้งไว้
1.8.10 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามการใช้และไม่ใช้รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ	Independent	ไม่สอดคล้องกับ
	Sample <i>t</i> -test	สมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ด้านการให้บริการของพนักงาน	Multiple	สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้
- ด้านความปลอดภัย	Multiple	ไม่สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้
- ด้านความสะอาด	Multiple	สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 54 (ต่อ)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Multiple	สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้
- ด้านกระบวนการให้บริการ	Multiple	ไม่สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้
- ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	Multiple	ไม่สอดคล้องกับ
	Regression	สมมติฐานที่ตั้งไว้



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการอาคารเพื่อนำข้อค้นพบไปกำหนดกลยุทธ์การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน และดึงดูดผู้เช่ารายใหม่ กำหนดนโยบายในการให้บริการเพื่อตอบโต้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการภายในอาคาร และเพื่อพัฒนาการให้บริการของอาคารให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจที่ดีอย่างยั่งยืนให้กับผู้ใช้อาคารในปัจจุบัน เป็นการรักษารฐานผู้เช่าเดิมให้คงอยู่กับอาคารตลอดไป รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีให้กับอาคาร

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคารธนภูมิ และระดับความคิดเห็นต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิกับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้งานอาคาร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

#### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่าอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. บริษัท เวสเทอรัน พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ซึ่งเป็นเจ้าของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อการให้บริการของอาคารธนภูมิ มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปรับปรุงกายภาพของอาคารเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. อาคารสำนักงานให้เช่าอื่น ๆ ที่มีบริบทเดียวกัน สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์ที่ตอบโจทย์กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้ที่สนใจในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า โดยสามารถนำไปปรับปรุง สร้างสรรค์และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาวางแผนวิจัยในอนาคต

### สมมติฐานการวิจัย

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

2. ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ สรุปผลได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001-35,000 บาท สถานภาพเป็นพนักงาน มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีจำนวนบุคลากรภายในองค์กรมากกว่า 100 คน ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางมาทำงาน

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร รองลงมาเป็น



ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะอาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิมีความพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคยใช้บริการ ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้ การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่คาดหวัง และการให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคลากร และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านจำนวนบุคลากรในแต่ละธุรกิจที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านสถานภาพของผู้มาใช้บริการ ด้านประสบการณ์การทำงาน และยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยภายในอาคาร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร พบว่ามี 3 ปัจจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะอาด ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64.9

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผล ดังนี้

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

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเพศชายและเพศหญิง มีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน ประกอบกับการให้บริการของอาคารธนภูมิที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า เพศแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่าง ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะอายุที่ต่างกัน อาคารธนภูมิให้บริการในด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยพื้นฐานให้กับทุกคน โดยเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะผู้บริกรมีอายุเท่าใดก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ อิมเจริญกุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ต่างกัน ก็ย่อมต้องการความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพการงานที่คล้ายกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรจกณา กรสิริภักกุล (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ

บริหารจัดการของบริษัท หรือเพอร์ตี เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขอนามัยที่สะอาด และความปลอดภัยซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานบริการและเป็นสิ่งจำเป็นต่อสุขภาพถึงแม้ว่ารายได้จะแตกต่างกันก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญา จันทรแก้ว (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ซิปีเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัท หรือเพอร์ตี เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพของผู้มาใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะสถานภาพของผู้มาใช้บริการที่ต่างกัน ต้องได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพในแต่ละองค์กรเป็นอย่างไร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี พบว่า ประเภทผู้พักอาศัยแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุมพินี ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน ต้องการความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการได้รับการจากพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือคล้ายกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคเนย์ ภาเกิด (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์กรในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกองค์กรเข้าทำงานที่แตกต่างกัน

จำนวนบุคลากรในบริษัท พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ ที่มีจำนวนบุคลากรในบริษัท ต่างกัน มีความพึงพอใจ การใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเพราะอาคารธนภูมิมีการปล่อยให้เช่าทั้งชั้น สำหรับธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ เพื่อลดความแออัด และทำให้สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกได้ครบ กว่า ธุรกิจที่มีบุคลากรระหว่าง 61-80 คน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชน ลุมพินี พบว่า จำนวนผู้พักอาศัยแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชน ลุมพินี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน พบว่า ผู้ใช้บริการอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานครที่ใช้และไม่ใช้จักรยาน, จักรยานยนต์, รถยนต์, รถไฟฟ้า BTS, รถไฟฟ้า MRT, เรือ (คลองแสนแสบ), รถโดยสารประจำทาง, รถแท็กซี่, รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง และรถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi มีความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าผู้ใช้บริการใช้ยานพาหนะเดินทางมาทำงาน ที่ต่างกัน ก็มีความต้องการได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน และเพียงพอต่อความต้องการกับจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มารุตพงศ์ ยะวงษา (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ทั้ง 3 แห่ง มีความพึงพอใจต่อบริการการบริหารทรัพยากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise พบว่ามี 3 ปัจจัย โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวก ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64.9 หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ 1. ด้านการให้บริการของพนักงาน เนื่องจาก บทบาทของพนักงานให้บริการมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ผู้ใช้บริการต้องการความเอาใจใส่ ดูแลอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว องค์กรควรให้ความสำคัญในการอบรมและพัฒนาพนักงานบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้อยู่ในระดับสูงขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ อิมเจริญกุล (2560) ศึกษา

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการ พื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานและกระบวนการให้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการ พื้นที่ทำงาน Co-Working Space อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้ให้บริการสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ต่างก็ต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ง่ายดาย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา วิไลวัฒนากร (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอ ให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เช่า 3.ด้านความสะอาด เนื่องจาก ความสะอาดมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในบริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน สถานบริการ หรือสถานที่สาธารณะ ความสะอาดนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อความประทับใจแรกในเชิงบวกได้ ความสะอาดมีความสำคัญต่อความพึงพอใจมีส่วนช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการอีกด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ตุ่มจ้อย (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านด้านสุขอนามัยและความสะอาด ไม่มีผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ ในกรุงเทพมหานคร มีเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารอาคารธนภูมิ ควรจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารให้เหนือความคาดหมาย หรือตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอาคารให้มากที่สุด โดยให้ความสำคัญจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านความปลอดภัยภายในอาคาร โดยจัดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารเป็นประจำ เพื่อให้โครงสร้างอาคารมีความแข็งแรงและระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการอาคาร

1.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้บริหารควรจัดเตรียมพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เพิ่มทักษะในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน มีทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวนั้น จะนำไปสู่ความพึงพอใจรวมถึงความภักดีของผู้ใช้บริการต่อไป

2. อาคารธนภูมิควรจัดสรรพื้นที่เช่า ให้เกิดความเป็นส่วนตัวสูงในแต่ละพื้นที่เช่า และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอปพลิเคชันการบริหารจัดการของอาคาร การให้สิทธิ์ที่จอดรถเพิ่ม รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ผู้บริหารอาคารธนภูมิควรปรับปรุงปัจจัยการจัดการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการขอใช้บริการหรือการแจ้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพมหานคร ดังนั้นการศึกษากครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในกลุ่มอาคารสำนักงานที่อยู่ข้างเคียง ทั้งที่เป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ (Central Business District) และไม่เป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ (Non-Central Business District) เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้ใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และนำมาวางแผนการตลาดเพื่อนำเสนอให้ลูกค้ารายใหม่ เข้ามาเช่าพื้นที่

2. ควรศึกษางานวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารของผู้เช่า เพื่อให้งานวิจัยมีข้อมูลเชิงลึกและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- Hartung, J. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses. *The Indian Journal of Statistics Sankhya*, 63(1), 293-310.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job. Michigan*. University of Michigan Press.
- Mullins. (1985). Management and organization behavior. London. *Pitman Publishing Ltd*.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. *John Wiley & Sons*.
- กนกพร ตุ่มจ้อย. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดระยอง. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2554). ทิศทางและแนวโน้มของการบริการสาธารณะ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญพร เลิศวรรณพงษ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตร อพาร์ทเมนต์. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- นิคม เขี่ยมสะอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาซีคอนสแควร์. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- บัณฑิต จุลาลัย และเสริชย์ โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ. โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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). ชัฟพลายอาคารสำนักงานเกรดเอเพิ่มสวนทางดีมานด์-อัตราค่าเช่าลดลง. ชัฟพลายอาคารสำนักงานเกรดเอเพิ่มสวนทางดีมานด์-อัตราค่าเช่าลดลง (bangkokbiznews.com)

วรางคณา กรสิริภักกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทพีร็อพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

วิรุฬห์ พรธนะเทวี (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในการบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). หลักการตลาด. บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำนวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์ จำกัด.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC).

สืบค้นจาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>

สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.

สุวัฒน์ แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อาศัยในชุมชนลุ่มพิน.

(ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนัญญา จันท์แก้ว. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลนครินทร์ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (ปริญญานิพนธ์ปริญญา



มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

อัจฉรา วิไลวัฒนาก (2553). ความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

อาคเนย์ ภาเกิด. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกองค์การในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ผ่านบริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ย่านอโศก ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



### แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธณภูมิ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
  
2. อายุ  ต่ำกว่า 25 ปี  25 - 35 ปี  36 - 45 ปี  
 46 - 55 ปี  55 ปีขึ้นไป
  
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
  
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,000 - 30,000 บาท  
 25,001 - 35,000 บาท  35,001 - 45,000 บาท  
 45,001 - 55,000 บาท  55,001 - 65,000 บาท  
 65,001 - 75,000 บาท  75,001 บาทขึ้นไป
  
5. สถานภาพของผู้มาใช้บริการ  
 เจ้าของ / หุ้นส่วน / กรรมการบริหาร  ผู้บริหาร  
 พนักงาน  อื่น ๆ โปรดระบุ .....
  
6. ประสบการณ์การทำงาน  
 น้อยกว่า 1 ปี  1 - 3 ปี  
 4 - 6 ปี  มากกว่า 6 ปี
  
7. จำนวนบุคลากรในบริษัทของท่าน  
 น้อยกว่า 20 คน  21 - 40 คน  
 41 - 60 คน  61 - 80 คน  
 81 - 100 คน  มากกว่า 100 คน

## 8. ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมาทำงาน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์         | <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์         |
| <input type="checkbox"/> รถยนต์                | <input type="checkbox"/> รถไฟฟ้า BTS           |
| <input type="checkbox"/> รถไฟฟ้า MRT           | <input type="checkbox"/> เรือ (คลองแสนแสบ)     |
| <input type="checkbox"/> รถโดยสารประจำทาง      | <input type="checkbox"/> รถแท็กซี่             |
| <input type="checkbox"/> มอเตอร์ไซด์รับจ้าง    | <input type="checkbox"/> รถตุ๊กตุ๊กไฟฟ้า Muvmi |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |  |

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารณภูมิ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>1.การให้บริการของพนักงาน</b>					
1.1 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ , ยิ้มแย้ม , แจ่มใส , เต็มใจบริการ มีวาจาสุภาพ และพูดจาชัดถ้อยชัดคำ					
1.2 พนักงานคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตามที่ท่านร้องขอได้สำเร็จ					
1.3 พนักงานให้ข้อมูลหรือสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
1.4 พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกับทุกคนที่มาใช้บริการ					
1.5 พนักงานมีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ					
1.6 พนักงานให้บริการอย่างกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว					
1.7 พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ					

ปัจจัยการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารธณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>2.ความปลอดภัยภายในอาคาร</b>					
2.1 อาคารมีการแจ้งการตรวจสอบอาคารให้ผู้เช่าได้รับทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าอาคารมีความแข็งแรง และระบบต่าง ๆ ของอาคารมีความปลอดภัย					
2.2 อาคารจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา					
2.3 อาคารจัดให้มีการฝึกอบรมการซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟปีละครั้ง					
2.4 อาคารมีถังดับเพลิงครอบคลุมทุกชั้น และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน					
2.5 อาคารมีการสื่อสารหรือแสดงให้ผู้ใช้บริการทราบว่าอาคารมีระบบเตือนภัยและระบบป้องกันอัคคีภัย					
2.6 ทางหนีไฟของทุกชั้นไม่มีสิ่งกีดขวาง					
2.7 อาคารมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่ส่วนกลางทุกจุดภายในอาคาร					
2.8 อาคารมีระบบความปลอดภัยในการเข้า - ออกอาคาร เช่น การแลกบัตรของผู้มาติดต่อ					
<b>3.ความสะอาด</b>					
3.1 พื้นที่ส่วนกลางและบริเวณโดยรอบอาคารมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.2 ทางเดินส่วนกลางภายในอาคารสะอาด , ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดอันตราย					
3.3 ลิฟต์โดยสารสะอาด มีอากาศถ่ายเทมั่นใจว่าไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค					
3.4 ห้องนํ้าภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเพียงพอต่อการใช้งาน					
3.5 ทาน้ำพึ่งพอใจกับความสะอาดภายในห้อง Pantry					
3.6 ทาน้ำพึ่งพอใจกับความสะอาดของอาคารจอดรถ					
3.7 ภายในอาคารไม่มีสัตว์ที่เป็นพาหะแพร่เชื้อ เช่น หนู , มด , แมลงสาบ และปลวก					

ปัจจัยการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารธณภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ลิฟต์โดยสารมีเพียงพอต่อพนักงาน					
4.2 อาคารมีที่จอดรถยนต์เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้รถยนต์ในอาคาร					
4.3 ที่จอดรถสามารถเดินเข้าภายในอาคารสำนักงานได้อย่างถูกต้อง					
4.4 แสงสว่างภายในที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม					
4.5 อาคารจอดรถมีป้ายจราจรและลูกศรบอกทางที่ชัดเจน					
4.6 ค่าบริการจอดรถแบบรายเดือนเหมาะสมเมื่อเทียบกับการให้บริการ					
4.7 อาคารมีห้อง Pantry เพียงพอต่อการใช้งาน					
4.8 อาคารมีช่องทางเข้า - ออก อาคารอย่างเพียงพอ					
4.9 อาคารจัดให้มีร้านอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอต่อพนักงานที่ทำงานภายในอาคาร					
<b>5. กระบวนการให้บริการ</b>					
5.1 ขั้นตอนการติดต่อ , การให้บริการ หรือการแจ้งข้อร้องเรียน มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน					
5.2 การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการขอใช้บริการของพนักงานมีความถูกต้องและชัดเจน					

ปัจจัยการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ อาคารธนูภูมิ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>6.สถานที่และสภาพแวดล้อม</b>					
6.1 การตกแต่งอาคารสวยงามและทันสมัย					
6.2 บ้ายบอกทางที่ชัดเจนในการเข้าถึงจุดบริการ					
6.3 อุณหภูมิภายในพื้นที่เช่ามีความเหมาะสม และมั่นใจว่าผู้ให้บริการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ					
6.4 พื้นที่ส่วนกลางมีคุณภาพอากาศและการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี ไม่มีกลิ่นอับ					
6.5 อาคารมีพื้นที่สีเขียวเพียงพอและเหมาะสม					
6.6 ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เช่า  
อาคารธนภูมิ  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารสำนักงานให้เช่า อาคารธนภูมิ กรุงเทพฯ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พึง พอใจ มาก ที่สุด	พึง พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่าง มาก
1. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงาน					
2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในอาคารแห่งนี้					
3. การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับคุ้มค่าและตรงตามที่ คาดหวัง					
4. การให้บริการจากอาคารธนภูมิที่ท่านได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
5. การให้บริการของอาคารธนภูมิดีกว่าเมื่อเทียบกับอาคารอื่นที่ท่านเคย ใช้บริการ					





ภาคผนวก ข

หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรองจริยธรรมในมนุษย์



หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง  
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสำนักงานให้เข้า อาคารธนภูมิ  
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นาย เกษมสันต์ เกษมศักดิ์  
หน่วยงานต้นสังกัด : คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม  
รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-122/2566X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 13 กุมภาพันธ์ 2566  
ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)  
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม  
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม  
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-122/2566

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เกษมสันต์ เกษมสัจย์
วัน เดือน ปี เกิด	22 สิงหาคม 2528
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร เหนือ
ที่อยู่ปัจจุบัน	760/102 วิลเลตซิตี ซอยพัฒนาการ 38 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

