

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร

Factors Influencing Satisfaction of Office Building Users, Study in the
Ratchathewi District, Bangkok

สุรีณา พงษ์สมบัติ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sureena Pongsombat

E-mail : sn.pongsombat@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้ใช้งานอาคารสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ อาคารสุทธิ อาคารรสาท และสิงห์ คอมเพล็กซ์ รวม 150 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ t-test, F-test และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ พบว่า การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน บรรยากาศในพื้นที่ การจัดการพื้นที่การใช้งาน การบริหารทรัพยากรอาคาร และพื้นที่สนับสนุน อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมผู้ใช้งานอาคาร

2.2 อายุการทำงานของผู้ให้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านการเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และขนาดพื้นที่อาคารสำนักงานเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 รายได้ของผู้ให้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 อาคารสำนักงานที่ทำงานของผู้ให้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านพื้นที่สนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยความพึงพอใจ ผู้ใช้อาคาร

Abstract

The objective of this research was to 1) study factors influencing satisfaction of office building users, study in the Ratchathewi district, Bangkok 2) study satisfaction of office building users, study in the Ratchathewi district, Bangkok. Samples of this study were 150 office building users such as Suthis Building, Rasa Two Building and Singha Complex Building. The instrument of this study is a questionnaire. The data were analyzed by percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results were as follows;

1. The satisfaction of office building users, study in the Ratchathewi district, Bangkok was at high level. Consideration each aspects revealed the followings; accessibility to office building was at high level or the first rank. Second rank was high level was surrounding. Third rank was at high level was office management. Fourth rank was high level was facility management. Last rank that also was at high level was support area.

2. Factors influencing satisfaction of office building users, study in the Ratchathewi district, Bangkok as follows;

2.1 Office building users' gender, age, educational level position had no satisfaction towards satisfaction of office building.

2.2 Office building users' working life had satisfaction towards accessibility to office building and the suitable area size of office building significant level of 0.05

2.3 Office building users' monthly income had satisfaction towards the sufficient facility such as toilet and restaurant significant level of 0.05

2.4 Office building users' working office had satisfaction towards the support area significant level of 0.05

Keywords: Satisfaction factors Office building users

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่อาคารสำนักงานให้เช่าในกรุงเทพมหานครมีความหลากหลายในการนำเสนอให้เช่า ซึ่งราคาในการเช่าจะขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งกล่าวคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้หรือ ติดกับระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT), รถไฟฟ้า (BTS) รถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และทางด่วน รวมถึงคุณภาพของอาคารสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานได้ พื้นที่สำนักงานส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณใจกลางกรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมบริเวณ สาทร สุขุมวิท และอโศก

การบริหารทรัพยากรอาคาร (Facility Management) เป็นสิ่งสำคัญในการจัดการพื้นที่ให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสมและลงตัวมากที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานมีความพึงพอใจระดับที่สามารถยอมรับได้ อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้วย ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานอาคาร อาคารสถานที่ และกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรอาคารจึงเป็นการบูรณาการองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการต่างๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสำนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้ใช้งานอาคารมีความพึงพอใจสูงสุด และเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาอาคารสำนักงานในอนาคตที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานได้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และตัวแปรที่ทำการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดการประเมินการใช้งานอาคาร
2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในอาคารสำนักงานเขตราชเทวี ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ผู้วิจัยระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่างในเขตราชเทวี แบบกำหนดจำนวนโควต้า (Quota Sampling) รวมทั้งหมด 150 คนโดยแบ่งออกเป็น 50 คนต่อ 1 อาคาร
3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารทรัพยากรอาคารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และ พัฒนาทรัพยากรของอาคารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลเพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารมีความพึงพอใจ

2. ผู้พัฒนาโครงการอาคารสำนักงานสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาคารสำนักงานที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานอาคารสำนักงานได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และอาคารสำนักงานที่ทำงาน

2. ตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย

- การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน
- การจัดการพื้นที่การใช้งาน
- บรรยากาศในพื้นที่
- พื้นที่สนับสนุน
- การบริหารทรัพยากรอาคาร

แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสำนักงาน

(อาจารย์ สุภาวรรณ วัฒนทรัพย์: การบริหารสำนักงาน) การบริหารสำนักงานเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ การบริหารสำนักงานจึงประกอบด้วยงานสำคัญ 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) ,การจัดองค์การ (Organizing Management) ,การปฏิบัติหรือการดำเนินการสำนักงาน (Actuating) ,การควบคุม (Controlling) คือการควบคุมงานสำนักงานต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับการวางแผน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ 5 ส ปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตของสำนักงาน

(อาจารย์ สุภาวรรณ วัฒนทรัพย์: การบริหารสำนักงาน) กิจกรรม 5 ส คือ การจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต เพราะใน

กระบวนการดำเนินกิจกรรมนั้น มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อว่ามนุษย์จะพัฒนางานในองค์กรตนเองต่อไป ซึ่งแนวทางนี้เป็นแนวทางการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งองค์กรต่างๆ พยายามมุ่งเน้นมาโดยตลอด คือ ส. 1 : สะสาง ,ส. 2 : สะดวก ,ส.3 : สะอาด ,ส.4 : สุขลักษณะ ,ส.5 : สร้างนิสัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แสงสว่าง นับเป็นพลังงานรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตปัจจุบัน นอกจากการใช้ประโยชน์ของแสงสว่างในการมองเห็น อันเป็นกลไกของระบบประสาทสัมผัสหนึ่งที่ทำให้มนุษย์รับรู้และประมวลผล โดยเป็นการสื่อสารทางภาพยังสามารถนำมาใช้ในรูปแบบอื่นๆ ,อุปกรณ์ในการทำงาน และเทคโนโลยีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากสิ่งของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น ถือได้ว่าเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการทำงานของผู้ใช้งาน เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การรับ/ส่ง ข้อมูลจากระยะไกล เป็นการส่งของข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งจะช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันการณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวันรัตน์ อิมเจริญกุล (2560) จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการลูกค้า พบว่า มีหลายงานวิจัยมียืนยันว่าสภาพแวดล้อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สรุปว่า สภาพแวดล้อมบรรยากาศของโรงแรมที่มีความพิเศษ เช่น การเลือกใช้วัสดุธรรมชาติ รวมถึงการตกแต่งที่สร้างความรู้สึกให้กับผู้มาใช้บริการเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้งาน

ภัทริยา นิธิกุลวณิช (2563) การศึกษาความคาดหวังและแนวทางการตัดสินใจเข้าใช้งานโคเวิร์คกิ้ง สเปซ (Co-working Space) ของ กลุ่มคนที่ทำงานอิสระ (Independent Careers) ในเขตกรุงเทพมหานครจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์ผลการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต้องการ

ให้ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 1 ผู้ใช้งานเป็นประจำและกลุ่มที่ 2 ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว ให้เกิดการรับรู้ (Perception) และมีความเข้าใจในรูปแบบการบริการ (Product) ของ Co-working Space และทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าใช้งาน Co-working space มากขึ้น รวมทั้งสามารถทำให้ผู้ใช้งานกลุ่มที่ 3 ผู้ที่ไม่เคยใช้งาน สร้างการตระหนักรู้ได้เข้ามาทดลองใช้งาน สร้างความคุ้นเคยและกลายเป็นกลุ่มลูกค้าในอนาคต และเพื่อตอบโจทย์ในเรื่องความสะดวกสบาย (Convenience) ด้วยการหาสถานที่ตั้ง (Place) และการอำนวยความสะดวกโดยอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่อยู่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา เขตราชเทวี ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลา ตลอดจนความร่วมมือของประชากร จึงศึกษาเฉพาะอาคารสำนักงาน พื้นที่ 2,000 ตรม. คืออาคารสุทธิ อาคารรสาทู และสิงห์ คอมเพล็กซ์ จำนวน 150 คน ได้ทำการศึกษาแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Social Media (Google Form) เพื่อเก็บข้อมูลจากแหล่งตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานกรณีศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบคำถามได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน กรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน การจัดการพื้นที่การใช้งาน บรรยากาศใน

พื้นที่ พื้นที่สนับสนุน และการบริหารทรัพยากรอาคาร รวม 17 ข้อ ซึ่งมีรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Question) มีเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 = มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ,4 = มีความพึงพอใจในระดับมาก, 3 = มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ,2 = มีความพึงพอใจในระดับน้อย ,1 = มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดรวบรวมไปประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลพฤติกรรมการใช้งานอาคาร และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์ค่า t (t-test) และทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis Testing) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ อาชีพและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 60.7 มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.0 มีตำแหน่งระดับพนักงาน ร้อยละ 66.7 อายุการทำงาน 3-6ปี คิดเป็นร้อยละ 44.7 มีรายได้ 15,000-30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และส่วนใหญ่ทำงานที่อาคารรสาทุ ร้อยละ 34.0

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน กรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในการใช้งานอาคารสำนักงาน ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ดังนี้ การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) บรรยากาศในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การจัดการพื้นที่การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) การบริหารทรัพยากรอาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพื้นที่สนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน กรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร คืออายุของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,การศึกษาของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความเพียงพอของที่จอดรถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,อายุการทำงานของผู้ให้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านการเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และขนาดพื้นที่อาคารสำนักงานเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,รายได้ของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,อาคารสำนักงานที่ทำงานของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านพื้นที่สนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

1. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน บรรยากาศในพื้นที่ การจัดการพื้นที่การใช้งาน การบริหารทรัพยากรอาคาร และพื้นที่สนับสนุน อยู่ในระดับมาก เพราะว่าพนักงานมีความคล่องตัวในการเดินทางมาทำงานในอาคารสำนักงาน มีการแบ่งพื้นที่ใช้งานมีความชัดเจน มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร มีการติดตั้งกล่องวงจรปิด มีบริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่สามารถตรวจสอบปัญหาต่างๆ ได้จากกล้องวงจรปิด สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณัญญ์ ภาคภูมิ (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน Co-

working space ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า จุดประสงค์หลักของการเข้าใช้งาน คือ ต้องการพื้นที่ในการทำงานสิ่งที่ชอบมากที่สุดคือ สถานที่สะดวกในการทำงาน ความคาดหวังในการใช้งาน คือ ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีลิฟต์เกอร์ไว้บริการ การศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ด้านสถานที่ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการผลิตภัณฑ์ บุคลากร ราคา และ การส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน ไม่แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร เพราะว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่ออาคารสำนักงานที่ใช้บริการเนื่องจากได้รับความสะดวก ในการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการของร้านค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Schmitt (2003) อธิบายถึง ความพึงพอใจว่าเป็นมุมมองที่มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบคุณประโยชน์ ในความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ หากสินค้าหรือบริการให้คุณประโยชน์ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากคุณประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการให้คุณประโยชน์ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจต่อสินค้า ,อายุการทำงานของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านการเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และขนาดพื้นที่อาคารสำนักงานเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 3-6 ปี มีความพึงใจ ด้านการเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และขนาดพื้นที่อาคารสำนักงานเหมาะสมมากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-9 ปี, อายุงานมากกว่า 9 ปี และอายุงาน ต่ำกว่า 3 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3-6 ปี สิ่งที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง จึงนำมาซึ่งความพอใจต่อการเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน และขนาดพื้นที่อาคารสำนักงานเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือระดับของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับความคาดหวัง หากได้รับผลเท่ากับความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพอใจ ,รายได้

ของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท/เดือน, 15,000-30,000 บาท/เดือน และรายได้มากกว่า 50,000 บาท/เดือน อรรถพร หาญวานิช (2546, หน้า 29) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของแต่ละบุคคล เกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อกิจกรรม นั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ,อาคารสำนักงานที่ทำงานของผู้ใช้บริการอาคารสำนักงาน มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคาร ด้านพื้นที่สันทนาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการทำงานที่อาคารสุทธิ และอาคารสิงห์ คอมเพล็กซ์ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ให้บริการที่อาคารรสาทุ ทั้งนี้เนื่องจากอาคารสุทธิ และอาคารสิงห์ คอมเพล็กซ์ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เดินทางสะดวก อีกทั้งเป็นอาคารที่มีรูปแบบทันสมัยตอบโจทยการใช้งานของคนรุ่นใหม่ ในเรื่องพื้นที่สันทนาการที่สามารถรองรับการใช้งานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของวราภรณ์ ชวัญนุกิจ (2544:8) ได้สรุปจากการศึกษาแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของตนเอง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากความสำเร็จ ความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอขึ้นอยู่กับสถานการณ์สภาพแวดล้อมช่วงเวลาในขณะนั้นๆ ความพึงพอใจเป็นพลังในการสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปตามแนวทางอันพึงปรารถนาได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน จัดการวางแผนร่วมกันจรรยา หรือมีการว่าจ้างจรรยาเพื่อให้บริการสำหรับรถยนต์ที่จะเข้าบริเวณทางเข้าอาคารให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
2. การจัดการพื้นที่การใช้งาน จัดให้มีพื้นที่หลากหลายขนาดในทุกชั้นที่ให้บริการ แยกพื้นที่แต่ละโซนให้ชัดเจนเพื่อจะได้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการอาคาร

3. พื้นที่สนับสนุน ควรมีการเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในแต่ละชั้นของอาคารเพิ่มขึ้นเพื่อดูแลหรือจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับผู้ใช้บริการได้

บรรณานุกรม

กุลชน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ประโยชน์และการบริการ.ในเอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคลในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. พิมพ์ครั้งที่7: ม.ป.ท

ชัยฎานุช หัสตินรัตน์. 2557. กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้าของธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปัน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร (2552) อ้างถึงในปริชญา เอี่ยมวงค์นที (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการซื้อสินค้าที่ท็อปส์ ซูเปอร์มาร์เก็ต (Tops Supermarkets) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ณัฐวุฒิ อินทร์ักษ์ (2559, หน้า 13) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปวันรัตน์ อิ่มเจริญกุล, (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภควดี ประพันธ์บัณฑิต, (2560) การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการอาคารสำนักงานแนวใหม่ ยุค 4.1 สำหรับวัยทำงาน ‘GEN NEXT’ ในกรุงเทพมหานคร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปีการศึกษา 2560

ภัทริยา นิธิกุลวณิช. (2563). การศึกษาความคาดหวังและแนวทางการตัดสินใจเข้าใช้บริการโคเวิร์ค
กึ่งสเปซของกลุ่มคนที่ทำงานอิสระในเขตกรุงเทพมหานคร. การจัดการมหาบัณฑิต

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สภภาพแวดล้อมในการทำงาน (2558)

<https://datacenter.deqp.go.th>

ไนท์แฟรงค์ ประเทศไทย (2564) อาคารสำนักงานของกรุงเทพมหานครจะกระจุกตัวอยู่ย่าน
ศูนย์กลางของธุรกิจอุปทานรวมพื้นที่สำนักงานในกรุงเทพฯ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2564

<https://thailand-property-news.knightfrank.co.th>

ฝ่ายพัฒนาความปลอดภัย สาขาสุขศาสตร์แรงงาน กองความปลอดภัยแรงงาน (2560) สภภาพแวดล้อม
ในการทำงาน <http://pathumthani.labour.go.th/2018/index.php/2015-12-03-04-59-03/169-2017-06-17-08-00-30>

CBRE อาคารสำนักงานให้เช่าเขตราชเทวี ถนนเพชรบุรีมีทั้งหมด 9 แห่ง

<https://www.cbre.co.th/th/rent-office?wizard=T>