

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารอาคารชุดพักอาศัยคอนโดมิเนียมระดับสูง : กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัย อกัสตัน คอนโดมิเนียม สุขุมวิท 22 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในบทนี้เป็นการสรุป อภิปรายผล ที่ได้จากข้อมูลจากการศึกษาวิจัย รวมทั้งข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญที่นำเสนอต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลและฝ่ายบริหารอาคาร
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยในการใช้พื้นที่ส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยที่มีต่อบริษัทบริหารอาคาร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนตัว ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย จำนวน 78 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายเปิด และปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคสแควร์

5.2 สรุปผลการวิจัย

1. เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 64.10) มีอายุ 31 - 35 ปี (ร้อยละ 30.80) รองลงมาได้แก่ 36-40 ปี (ร้อยละ 29.50) ระดับการศึกษา ป.ตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 55.10) ระยะเวลาในการพักอาศัย 1 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 32.10) ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 37.02) รองลงมาได้แก่ งานผู้บริหาร (ร้อยละ 23.10)

2. เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่เจ้าของร่วมมีความรู้ ความเข้าใจในระดับมาก ($\bar{X} = 1.00$) ได้แก่ คือ อาคารชุดอสังหาริมทรัพย์ 22 รองลงมา ได้แก่ การการจูงใช้ห้องโบริลิ่ง ($\bar{X} = 0.97$) ส่วนเรื่องที่มีความรู้ ความเข้าใจในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการด้านสระว่ายน้ำ ($\bar{X} = 0.45$) และช่วงเวลาการชำระค่าสาธารณูปโภค คือ เฉพาะช่วงเวลาทำงานของบริษัทบริหารจัดการที่ ($\bar{X} = 0.42$)

3. เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีการใช้พื้นที่ส่วนกลางของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โถงลิโอบบี้ใช้ในระดับมาก คือ สระว่ายน้ำ และห้องเล่นกอล์ฟ ($\bar{X} 3.00$ และ 2.47)

4. เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการบริหารอาคารของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการใช้ห้องโบริลิ่ง ($\bar{X} = 3.91$) และด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความ ด้านความเพียงพอต่อการใช้ห้องอินเทอร์เน็ต

4.1 เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีความคิดเห็นโดยรวมต่อการนำเครื่องมือสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอต่อการใช้เครื่องมือสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอกับการใช้งานในหน่วยงานของท่าน ($\bar{X} = 3.62$) นอกจากนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง

4.2 เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในนิติบุคคล ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้านการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ นอกนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง

4.3 เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย มีความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริหารอาคารด้านซ่อมบำรุง เมื่อร้องขออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกเรื่องมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือในการแนะนำการเข้าตกแต่งของผู้รับเหมา และการเข้าตรวจสอบหลังจากการให้บริการเสร็จสิ้น

4.4 เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีความคิดเห็นโดยรวมต่อการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากบริษัทบริหารอาคารชุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานบริหารอาคาร รองลงมา ได้แก่ การเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการนิติบุคคลและการแต่งกาย ความเหมาะสม การให้การบริการ การต้อนรับนอกนั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วน ความรู้ความเข้าใจและการใช้พื้นที่ส่วนกลางกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้พื้นที่ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการพักอาศัย ส่วนเพศ อายุ และลักษณะและความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้พื้นที่ส่วนกลาง

5. เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการอบรมการใช้อุปกรณ์พื้นที่ส่วนกลางให้บ่อยขึ้น (ร้อยละ 26.92) รองลงมา ได้แก่ ควรเพิ่มอุปกรณ์ Fitness ให้ทันสมัยมากขึ้น (ร้อยละ 19.23) และข้อมูลข่าวสารควยปรับให้มีความเป็นปัจจุบัน (ร้อยละ 15.38)

5.3 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การที่พบว่า เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ส่วนกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่มีความรู้ระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์การเล่นกอล์ฟและช่วงเวลา queเจ้าของร่วมใช้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ คือ เฉพาะช่วงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่นิติบุคคล ทั้งนี้

2. ผลการวิจัยการใช้บริการของบริษัทบริหารจัดการอาคารชุดให้ปฏิบัติงานนิติบุคคลในอาคารชุดพักอาศัยอัสตัน สุขุมวิท 22

2.1 ด้านความพอเพียงต่อการใช้พื้นที่ส่วนกลาง พบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานนิติบุคคลในอาคารชุดพักอาศัยของท่าน ทั้งนี้เพราะ บริษัทบริหารอาคารได้มีการจัดเตรียมพนักงาน การ

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่นิติบุคคลคอยให้อำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของร่วม แต่ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน

2.2 ด้านความทันสมัย พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างมืออาชีพ

2.3 ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการ การช่วยเหลือผู้รับเหมาในการชี้แนะการตกแต่งห้องชุด แล้วมีความรวดเร็ว ถูกต้องในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค

2.4 ด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

2.5 ด้านความพึงพอใจในการใช้พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีชื่อเสียงของบริษัทบริหารอาคาร การทำงานอย่างมืออาชีพ การแต่งการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการใช้ภาษาในการตอบข้อซักถามของเจ้าของร่วมที่เป็นชาวต่างชาติ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ก. สำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีความรู้ ความเข้าใจระดับน้อยในเรื่องการให้บริการพื้นที่ส่วนกลาง การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยต่าง ๆ ดังนั้น ควรดำเนินการการอบรมให้ความรู้ หรือทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย

2. ผลการวิจัยพบว่า จำนวนคู่มือและเนื้อหาเกี่ยวกับการสอนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอาคารชุดหรือตามห้องของพื้นที่ส่วนกลาง ยังอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานรับทราบโดยทั่วถึงกัน

3. อาคารชุดพักอาศัย อักสตันควรปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ Fitness ให้มีความทันสมัย เพราะผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ข. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เนื่องจาก การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเท่านั้น
2. ควรทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเจ้าของร่วม เกี่ยวกับการบริหารงานของบริษัทบริหารอาคารชุด
4. ควรทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าของร่วม กับลูกค้าหรือแขกของผู้พักอาศัยอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน