

คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105

SERVICE QUALITY OF CORPORATION CONDO

“LASALLE PARK BUILDING A SUKHUMVIT 105”

กุลิสรา เปล่งศรีเกิด *

ไพโรจน์ เกิดสมุทร **

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการ และเปรียบเทียบระดับคุณภาพของการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้พักอาศัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ทุกห้องห้องละ 1 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมขนาดตัวอย่างจำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ผู้พักอาศัย คุณภาพการให้บริการ อาคารชุด

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์อีสต์บางกอก,

e-mail : suksawatcdkub@gmail.com

**

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์อีสต์บางกอก,

e-mail : graduate_School@hotmail.com

Abstract

The objectives of this study were to (1) study service quality level of Corporation Condo “ Lasalle Park Building A Sukhumvit 105” (2) compare the level of service quality based on personal factors of its residents. A Sample of 134 residents were selected by simple random sampling technique from every rooms in Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105. The instruments used for collecting data were questionnaire. Content validity of the developed questionnaire was verified by the item-objective congruence (IOC) index. Its reliability was verified by Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed by percentage, means, standard deviation, statistical t-test and F –test.

The study showed that the service quality of Corporation Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105 by overall was at high level. All service qualities such as assurance, tangibles, responsiveness, sympathy, and reliability were in high level. The results from data analysis by comparing service quality level of Corporation Condo Lasalle Park Building A Sukhumvit 105 according to resident's gender, level of education, age, occupation, income and status were not different by overview. When comparing each dimension of service quality, found that the residents who were different in age, occupation, income and status gave different opinion at statistically significant 0.05.

Keywords : Residents, Service quality, Condo

บทนำ

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์นอกเหนือจากอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค มนุษย์จะแสวงหาถิ่นฐานที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคงปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตมากที่สุด ลักษณะที่อยู่อาศัยของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยของแต่ละคน โดยที่อยู่อาศัยมีความหลากหลายรูปแบบตั้งแต่บ้านเดี่ยว บ้านแฝด อาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮาส์ ไปจนถึงสิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนในเมืองใหญ่ เช่น อาคารชุด หรือเรียกว่าคอนโดมิเนียม (พรภิรมย์ สมใจ, 2553)

โดยในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ได้หันมาพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียมมากขึ้น โดยเฉพาะทำเลในย่านธุรกิจใจกลางเมืองและจากการที่ภาวะเศรษฐกิจไทยที่ชะลอตัวลงประกอบกับผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการปรับตัวขึ้นของราคาน้ำมัน ทำให้ผู้ประกอบการบางกลุ่มได้เปลี่ยนวิกฤตให้โอกาสทางธุรกิจ โดยได้หันมาเน้นพัฒนาคอนโดมิเนียมระดับราคาปานกลางและระดับราคาต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าลูกค้าระดับที่มีรายได้ปานกลางเป็นฐานตลาด โดยลูกค้ากลุ่มนี้มีขนาดใหญ่และมีการทำงานในย่านธุรกิจยังมีความต้องการที่จะซื้อที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงานตนเอง ซึ่งสะดวกสบายในการเดินทางและประหยัดเวลา โดยในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในขณะนี้ได้ปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะของตลาด โดยเฉพาะในภาวะที่ตลาดมีการแข่งขันสูงและมีสินค้าออกสู่ตลาดจำนวนมาก ทำให้ผู้บริโภคมีข้อเปรียบเทียบในแต่ละสินค้ามากขึ้น อาทิ ราคา ทำเลที่ตั้งของโครงการ พื้นที่ใช้สอย และรูปแบบ รวมไปถึงคุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง แต่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย คือ ความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้นเพราะเกิดความไม่แน่นอนของรายได้ในอนาคต ความไม่แน่นอนของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และภาวะการเมืองในประเทศ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2555)

นิติบุคคลอาคารชุด ลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 เป็นอาคารชุดคอนโดมิเนียมที่อยู่ติดแนวรถไฟฟ้า ย่านถนนสุขุมวิทซึ่งเป็นย่านที่ครองแชมป์การพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียมมากกว่าย่านอื่น ทำให้ย่านนี้สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดคอนโดมิเนียมสูงถึง 40% เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนคอนโดมิเนียมที่มีอยู่ทั้งหมดในกรุงเทพมหานคร (นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค, 2558) เพราะย่านนี้ได้รับความนิยมจากลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีกำลังความสามารถในการซื้อคอนโดมิเนียมสูงมาก ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอยลาซาล 10 ถนนสุขุมวิท 105 แขวง/เขตบางนา กรุงเทพฯ จดทะเบียนเลขที่ 3/2540 วันที่ 29 มกราคม พ.ศ.2540 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดฯ และให้มีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้ห้องชุดและการใช้ทรัพย์สินส่วนกลางร่วมกัน

ในปี พ.ศ.2553-2557 นิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีผู้สนใจเข้ามาอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมจำนวนมาก จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจคอนโดมิเนียมมีการแข่งขันสูง

เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการบริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจพยายามที่จะค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับใช้ในการให้บริการ คุณภาพการบริการที่ดีจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้อยู่อาศัย การศึกษาคุณภาพในการบริการจึงทำให้ทราบถึงปัญหาของการทำธุรกิจคอนโดมิเนียมและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที เพื่อนำมาปรับปรุงธุรกิจคอนโดมิเนียมและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผล เพื่อให้ธุรกิจคอนโดมิเนียมบรรลุเป้าหมายมีกำไรสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง จึงต้องเร่งพัฒนาการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจทุกแห่งพยายามที่จะค้นหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงใช้ในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อและเรียกได้ว่าการบริการเป็นส่วนหนึ่งที่จะชี้วัดความสำเร็จ และความล้มเหลวของธุรกิจนั้นด้วย ยิ่งเศรษฐกิจเป็นระบบเสรีมากเท่าใด สภาพการแข่งขันยิ่งรุนแรงมากขึ้นด้วย ฉะนั้นผู้ประกอบการก็ต้องมุ่งสู่คุณภาพการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในภาคเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักที่ต้องมุ่ง และให้การส่งเสริมการบริการของตนเอง เพื่อให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ความประทับใจมักจะเกิดขึ้นในขณะที่ยอมรับบริการสัมผัสกับบริการทั้งจากผู้ให้บริการหรือองค์กรธุรกิจที่เน้นด้านการให้บริการ หากผู้ประกอบการด้านการบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงแล้วย่อมมีแต่ความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าประสบความสำเร็จ (นินา ตั้งเสียมวิสัย, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ว่าบริการในลักษณะใดที่สามารถสร้างจุดเด่นในใจลูกค้าได้ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ต้องการอาศัยอยู่ในซอยลาซาล ถนนสุขุมวิท 105 แขวง/เขตบางนา กรุงเทพฯ ผู้ศึกษาสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 เพื่อให้ผู้พักอาศัยเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ จงรักภักดี อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนสืบต่อไป

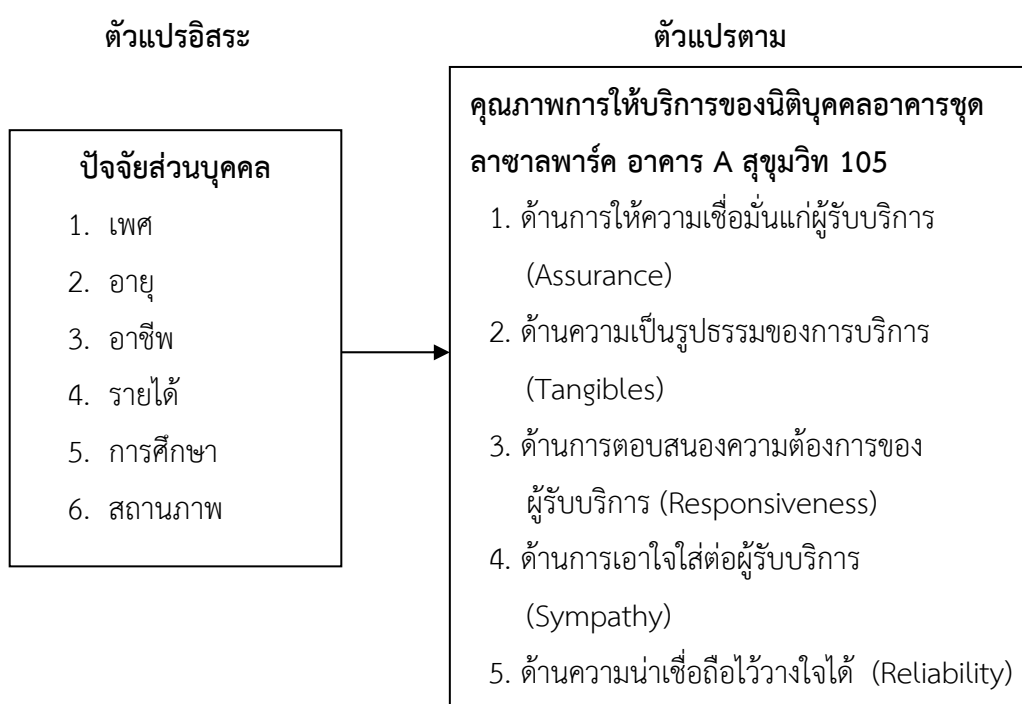
วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการศึกษา ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 แตกต่างกัน

กรอบแนวความคิด

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ตามแนวคิดและทฤษฎีเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แล้วนำมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ซึ่งมีอยู่จำนวน 200 ห้อง (นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 จำนวน 134 ห้อง โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (ยูทธ ไทยวรรณ, 2551) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ 4) รายได้ 5) การศึกษา และ 6) สถานภาพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Sympathy) และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ 4) รายได้ 5) การศึกษา และ 6) สถานภาพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ประกอบด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.66-1.00 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 134 ชุด ให้กับผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 134 คน ด้วยตนเองพร้อมชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจตรงกัน และกำหนดวันมารับแบบสอบถามกลับคืน

2. ผู้ศึกษารับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 134 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (sd.)
3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 โดยการวิเคราะห์ค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	n = 134		ระดับคุณภาพการให้บริการ
	$\bar{x}$	sd.	
1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.93	0.89	ดี
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.90	0.88	ดี
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.89	0.85	ดี
4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.57	0.67	ดี
5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.67	0.73	ดี
รวม	3.79	0.87	ดี

ผลการศึกษาพบว่าผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A
สุขุมวิท 105 จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพ ของผู้พักอาศัย

คุณภาพ การให้บริการ	เพศ		อายุ		อาชีพ		รายได้		การศึกษา		สถานภาพ	
	t	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value
1. ด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	2.44	0.12	1.86	0.13	1.25	0.28	3.49*	0.02	1.63	0.19	6.02*	0.00
2. ด้านความเป็น รูปธรรมของการ บริการ	1.98	0.16	3.61*	0.01	1.95	0.10	2.84*	0.04	0.78	0.45	3.99*	0.02
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	0.99	0.32	2.60	0.05	3.48*	0.01	0.80	0.49	1.85	0.16	3.11*	0.04
4. ด้านการเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ	0.37	0.54	0.65	0.58	0.32	0.86	0.17	0.91	0.06	0.93	0.26	0.76
5. ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจได้	1.27	0.26	0.25	0.85	0.62	0.64	0.21	0.88	0.01	0.98	0.40	0.66
คุณภาพโดยรวม	2.82	0.09	0.71	0.54	0.17	0.95	0.31	0.81	0.25	0.77	1.02	0.36

* P ≤ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และสถานภาพของผู้พักอาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ในรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1) ผู้พักอาศัยที่มีรายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการต่างกัน 2) ผู้พักอาศัยที่มีอายุ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการต่างกัน

3) ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน

การอภิปรายผลและสรุป

ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เพราะอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีคุณภาพในระดับดี มีเครื่องหมายบอกทิศทางบันไดหนีไฟ และมีถังดับเพลิงประจำทุกชั้น

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องจากคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักได้มาตรฐาน ขนาดพื้นที่ห้องพักได้มาตรฐาน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และมีอินเทอร์เน็ตไร้สายไว้ให้บริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เพราะพนักงานให้ความช่วยเหลือ กรณีพบปัญหาภายในห้องพัก พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจง่าย

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เป็นเพราะพนักงานสามารถสื่อสารได้ดี ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานเข้าใจความต้องการของผู้พักอาศัยอย่างดี

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เพราะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลมีการออกใบเสร็จรับเงินสำหรับค่าเช่าหรือค่าบริการ อีกทั้งราคาค่าเช่าห้องมีความเหมาะสม ยุติธรรม และให้ความสะดวกในการบริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเวลาฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรเพิ่มระบบการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน ทำให้เป็นระบบมีการจัดระเบียบการเข้า-ออก มีการสแกนลายนิ้วมือของผู้พักอาศัย
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ต้องปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน เมื่อทำผิดรู้จักกล่าวคำขอโทษ และขออภัย

5. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ต้องสร้างความกระตือรือร้นให้พนักงานช่วยแก้ปัญหาทันทีที่ได้รับแจ้ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ทั้งที่เป็นปัจจัยเชิงบวก และปัจจัยเชิงลบ ว่ามีประสิทธิภาพใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 อันนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษา “แนวทางการพัฒนาธุรกิจการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 สู่มาตรฐานระดับสากล” เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นิติบุคคล อาคารชุดลาซาลพาร์ค. (2558). *นิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105*.

สืบค้น 13 มกราคม 2559, จาก <http://www.lasallepark.com>

นินา ตั้งเสียมวิสัย. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี*.

(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

พรภิรมย์ สมใจ. (2553). *กลยุทธ์การตลาดของคอนโดมิเนียมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อใน*

เขตเทศบาลนครขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

ยุทธ ไกยวรรณ. (2551). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ปี'52*. สืบค้น 20 มกราคม 2559,

จาก <https://www.kasikornresearch.com/TH/Pages/Default.aspx>

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.