

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงาน
ของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**Satisfaction of the residents towards the management of the
condominium juristic person in Hat Yai District, Songkhla Province**

นางสาวสุภาวดี เกตุด้วง¹
Supawadee Ketduang¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยการบริหารงานของนิติบุคคลและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมที่มีผลต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression ระดับนัยสำคัญที่ 0.05) การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และจากผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยการบริหารจัดการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในจังหวัดสงขลา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : นิติบุคคล, คอนโดมิเนียม, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, การบริหารจัดการ

ABSTRACT

This research study aims to study demographic factors. Factors of Juristic Person Management and to Study Condominium Residents' Satisfaction Affecting Juristic Person's Management in Hat Yai District, Songkhla Province. is a quantitative research

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Ramkhamhang University; 6424104463@rumail.ru.ac.th

(Quantitative research) is a form of survey research (Survey research) using questionnaires as a tool for collecting data. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. and Multiple Linear Regression Analysis at a statistically significant level of 0.05, Independent Sample T-Test Analysis, One-Way ANOVA, significance level at 0.05. and from the study found that Results of multiple regression analysis The management factor of the condominium juristic person in Songkhla Province affects the satisfaction of the residents towards the management of the condominium juristic person in Hat Yai District, Songkhla Province at a statistically significant level of 0.05.

Keywords : juristic person, condominium, service satisfaction, management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นตลอด โดยเฉพาะตลาดคอนโดมิเนียมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในปี 2565 ภาพรวมในตลาดคอนโดมิเนียมมีแนวโน้มที่ดีขึ้นเช่นกัน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นเมืองที่ได้รับการขนานนามว่า “เป็นเมืองเศรษฐกิจของภาคใต้ ภาพรวมตลาดคอนโดมิเนียมในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าครั้งแรกของปี 2565 มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ปัจจัยของผู้บริโภคหรือผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นเรื่องสำคัญต่อชื่อเสียงของแต่ละคอนโดมิเนียม เรื่องของการดูแลผู้บริโภคลหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญมากและเป็นการสื่อสารให้เกิดการรับรู้ ซึ่งคอนโดมิเนียมในทุก ๆ แห่งได้มีนิติบุคคลคอนโดมิเนียม ที่คอยดูแลบริการหลังการขายและเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่ต้องคอยดูแลผู้พักอาศัยให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด (ประชาชาติธุรกิจ, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้ประกอบการธุรกิจคอนโดมิเนียมจะสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการดำเนินธุรกิจ เพื่อดึงดูดกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายให้เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารงานของนิติบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย

คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมที่มีผลต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ที่พักอาศัยคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ศึกษา ได้แก่ คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิต อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวความคิดส่วนบุคคล มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย อายุ โดยทั่วไปวัยทารกจะไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ แต่เด็กวัยก่อนเข้าเรียนจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของพ่อแม่ วัยรุ่นจะเป็นวัยที่ติดเพื่อนและการตัดสินใจมักจะอาศัยแรงจูงใจทางด้านอารมณ์มากกว่าเหตุผล วัยผู้ใหญ่ให้ความสำคัญกับบ้าน รถยนต์ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในครัวเรือน และกลุ่มผู้ใหญ่ที่มีบุตรแล้วจะให้ความสนใจกับผลิตภัณฑ์สำหรับเด็กมากขึ้น ในขณะที่วัยสูงอายุจะหันมาใส่ใจในสุขภาพและการพักผ่อนมากขึ้น เพศก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับสินค้าบางประเภทนักการตลาดควรศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพื่อเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภค และสามารถประมาณการขนาดของตลาดได้ชัดเจนขึ้น ด้านอาชีพ จะมีอิทธิพลต่อแบบแผนการบริโภคของผู้บริโภค ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารระดับสูงจะซื้อชุดสากล รถยนต์ราคาแพง เป็นสมาชิกของสโมสรต่าง ๆ ในขณะที่พนักงานทั่วไปจะให้ความสนใจกับชุดทำงานที่ดีและราคาสมเหตุสมผล และสถานะทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ มีผลกระทบต่อทางเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบุคคล นักการตลาดต้องติดตามแนวโน้มด้านรายได้ ประชาชาติและอัตราการออมของประชาชน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มของอัตรา

ดอกเบี๋ยด้วย เพื่อทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจของผู้บริโภคด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สันทัต เสริมศรี (2559) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ ด้านความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

Wehrich & Koonz (2005) ได้กล่าวถึง การบริหารงานไว้ดังนี้ การบริหารงานเป็นกระบวนการของการออกแบบและการรักษา สภาพแวดล้อม ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป คือ (1) ผู้บริการจะต้องดำเนินการตามหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (2) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท (3) การจัดการสามารถ ประยุกต์ใช้ได้กับผู้บริหารทุกคน (4) การจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตผลโดยนัยของประสิทธิผล และประสิทธิภาพ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ

จิราภรณ์ ดิยะจามร (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง พบว่า มีผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก 13 ด้านจาก 18 ด้าน โดยแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกในคอนโดมิเนียมออกเป็น 3 ประเภท คือ พักผ่อนหย่อนใจ (สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น) สาธารณูปการ (ร้านค้าย่อย ห้องประชุม) และบริการอื่นๆ (อินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการซักรีด ร้านเสริมสวย) จากผลวิจัยพบว่า ผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทบริการอื่นๆ มากที่สุดโดยเฉพาะบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และประเภทสาธารณูปการที่ผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจรองลงมาคือ ร้านค้า ร้านเสริมสวย ร้านซักรีด และพื้นที่จอดรถยนต์ และประเภทพักผ่อนหย่อนใจ ไม่พึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

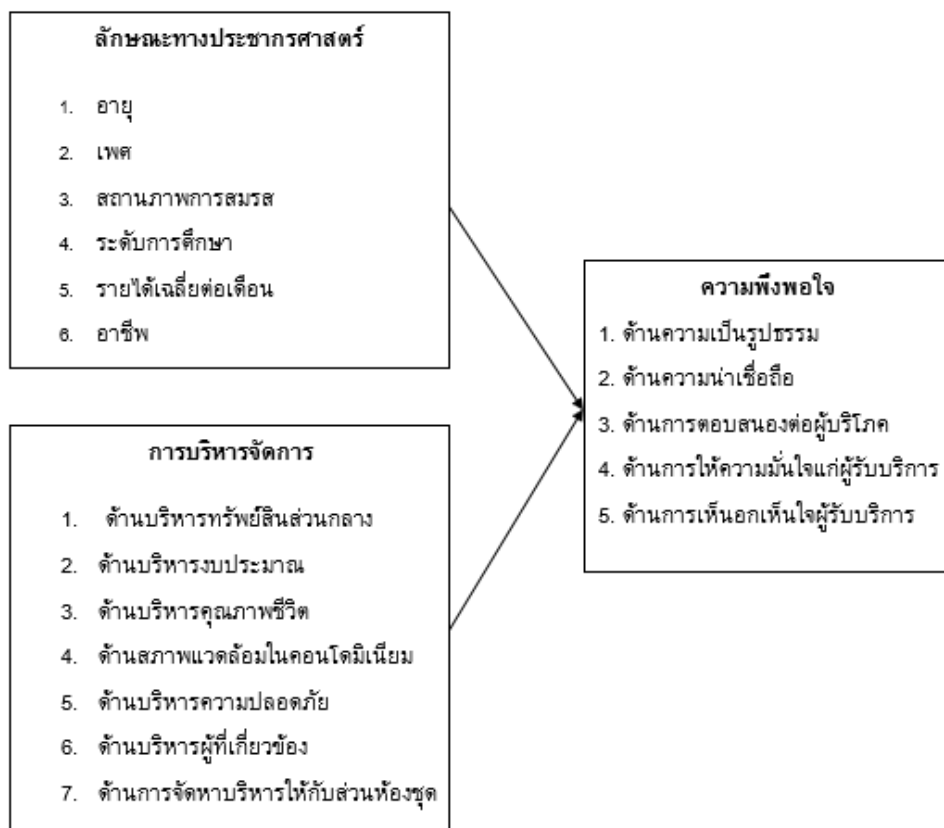
ศานิต พรหมน้อย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและคอนโดมิเนียมจำกัด โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ 1. ความครอบคลุมครบถ้วนของการบริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ รองลงมาคืองานรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ การจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม 2. การเอาใจใส่ของ

การให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคล และงานประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ต่ำสุดคืองาน จัดประชุมคณะกรรมการ 3. ความสะดวกในการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อความสะดวกในงานรักษาความสะอาด รองลงมาคือ งานซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคลต่ำสุดคือ งานจัดประชุมคณะกรรมการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ปัจจัยการบริหารงานของนิติบุคคลส่งผลกระทบทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อเป็นการจัดกลุ่มหรือรวมกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันให้เป็นองค์ประกอบเดียวกัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และ การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.5 ระดับศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีสถานภาพสมรส/อยู่ คิดเป็นร้อยละ 51.7 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.0 และมีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ
2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน ดี คอนโด หาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 24.5 เคยใช้บริการนิติบุคคลของคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 66.5 เหตุผลใช้บริการนิติเนื่องจากใช้สิทธิให้ค้ำกับค่าส่วนกลางที่เสีย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ความถี่ใช้บริการนิติ 1-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 60.8 วันที่ใช้บริการ วันเสาร์ – อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 57.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

พฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมใด ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา		
ดีคอนโด กาญจนวิช	56	14.0
ดี คอนโด หาดใหญ่	98	24.5
The Attribute คอนโด	50	12.5
พลัส คอนโด 1	41	10.3
พลัส คอนโด 2 สะพานดำ	80	20.0
พลัส คอนโด 3 (30 เมตร)	37	9.3
The Rise Residence	38	9.5
2. ท่านเคยใช้บริการนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมหรือไม่		
เคย	266	66.5
ไม่เคย	134	33.5
3. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการนิติบุคคล		
ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นกันเอง	85	21.3
เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด	151	37.8
ใช้สิทธิให้คุ้มกับค่าส่วนกลางที่เสีย	164	41.0
5. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการนิติบุคคล		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	121	30.3
1-4 ครั้งต่อเดือน	243	60.8
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	36	9.0
6. ความถี่ในการใช้บริการนิติบุคคลของท่าน คือ		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	121	30.3
1-4 ครั้งต่อเดือน	243	60.8
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	36	9.0
7. วันที่ท่านสะดวกใช้บริการสำนักงานนิติบุคคลบ่อยที่สุด คือวันใด		
วันจันทร์ - ศุกร์	54	13.5
วันเสาร์ - อาทิตย์	231	57.8
วันหยุดนักขัตฤกษ์	114	28.5
กำหนดวันไม่ได้	1	0.3

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในจังหวัดสงขลา ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยมีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการของนิติบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.512) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของนิติบุคคลสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากระดับความสำคัญสูงสุดไปยังต่ำสุด ดังนี้ ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.535) รองลงมา ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.484) ปัจจัยด้านการบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.500) ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.497) ปัจจัยด้านการจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.503) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในคอนโด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.511) และปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.556) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม

การบริหารจัดการของนิติบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง	4.46	0.535	มากที่สุด
ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ	4.37	0.556	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต	4.45	0.484	มากที่สุด
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในคอนโดมิเนียม	4.40	0.511	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย	4.40	0.497	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.42	0.500	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด	4.40	0.503	มากที่สุด
รวม	4.41	-	มากที่สุด

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.643) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากระดับความสำคัญสูงสุดไปยังน้อยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.627) รองลงมาด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่มีต่อลูกบ้านของบุคลากรนิติบุคคลคอนโด ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.499) และด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากรนิติบุคคลคอนโด ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.673) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงาน ของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านรูปลักษณ์ของบุคลากรนิติบุคคลและสำนักงานนิติ บุคคลคอนโด	4.40	0.682	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากรนิติบุคคลคอนโด	4.44	0.673	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าของบุคลากรนิติบุคคลคอนโด	4.43	0.736	มากที่สุด
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่มีต่อลูกค้าของบุคลากร นิติบุคคลคอนโด	4.54	0.499	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.56	0.627	มากที่สุด
รวม	4.47	-	มากที่สุด

5. ค่าสัมประสิทธิ์แสดงถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธี Enter ของตัวแปร (X) พบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย โดยวิธี Enter พบว่า ด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารคุณภาพชีวิต ด้านสภาพแวดล้อมในคอนโดมิเนียม ด้านบริหารความปลอดภัย ด้านบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดหาบริหารให้กับส่วนห้องชุด ตามลำดับ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธี Enter

ตัวแปร การบริหารจัดการ ของนิติบุคคล	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.460	.094		4.896	0.000
การบริหารจัดการของนิติบุคคล (X)	0.130	.003	0.907	42.925	0.000

R = 0.907, R² = 0.822, F = 1842.528, Sig. = 0.000

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา สูงสุดในระดับปริญญาโทหรือเทียบประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 40,000 บาท ตามลำดับ

2. จากผลการศึกษา ด้านพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เขมธร (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับความสะอาดรอบ โครงการมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาความสะอาด รอบโครงการมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับ รปภ. มากที่สุด

3. จากผลการศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของนิติบุคคล คอนโดมิเนียมในจังหวัดสงขลา ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยมีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุตารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 7 ปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามนั้น จะพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งในการวิจัยนี้คือการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการ ปัจจัยด้านความคุ้มค่าของราคาและการผ่อนชำระ ปัจจัยด้านกิจกรรมสร้างเสริมความสัมพันธ์ปัจจัยด้านรูปลักษณ์และความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของราคาและทำเลที่ตั้งโครงการ ปัจจัยด้านบุคคลและความเป็นมืออาชีพ และปัจจัยด้านความพร้อมในการเข้าอยู่

4. ผลการแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธี Enter พบว่า ด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารคุณภาพชีวิต ด้านสภาพแวดล้อมในคอนโดมิเนียม ด้านบริหารความปลอดภัย ด้านบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดหาบริหารให้กับส่วนห้องชุด สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษากลุ่มประชากรในจังหวัดอื่นๆ หรือกลุ่มผู้อยู่อาศัยประเภทอื่น เช่น โครงการบ้านจัดสรร ที่มีการจัดตั้งนิติบุคคลในการดูแลโครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาและเป็นข้อมูลในทำวิจัยต่อไป

2. ควรใช้วิธีการดำเนินงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) คือ การสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ศึกษาในเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

จิราภรณ์ ตียะจามร. (2556). แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). ภาพรวมอสังหาริมทรัพย์ 2565. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2565, ค้นจาก <https://thinkofliving.com>

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). จำนวนคอนโดในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, ค้นจาก <https://www.prachachat.net/property/news-786934>

ศานิต พรหมน้อย. (2550). ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สันหัต เสริมศรี. (2559). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

Wehrich, Heinz and Koontz, Harold. (2005). *Management: A Global Perspective*. New Delhi : McGraw Hill.