

การเปรียบเทียบความพึงพอใจหลังการใช้งานของอาคารสำนักงาน ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร

A Comparative Study of Satisfaction between the Central Business District Office Building Managed by Owners and Building Management Companies

อนุวัช บุตรดา^{1,2*} ประภากร ทองสุทธิ์¹ และ กองกฤษ โดชัยวัฒน์^{1,2*}

¹ สาขาวิชาวิศวกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จ.ปทุมธานี

² หน่วยวิจัยด้านการพัฒนาโครงการและนวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จ.ปทุมธานี

*อนุวัช บุตรดา; anuwatbudda@gmail.com

บทคัดย่อ

กรุงเทพมหานครมีโครงการอาคารสำนักงานจำนวนมากในย่านศูนย์กลางธุรกิจ ซึ่งอาคารสำนักงานที่ดีต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานอาคาร อาคารสถานที่ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในอาคารสอดคล้องกัน การวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจหลังการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ โดยการสำรวจข้อมูลผ่านพนักงานประจำผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบโควตาจากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและกลุ่มผู้ใช้งานอาคารที่บริหารโดยบริษัทบริหารอาคาร แล้วจึงวิเคราะห์ผลโดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร (t-test) ผลการวิจัยพบว่า ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้งสองกลุ่มมีผลที่ไม่แตกต่างกันใน 3 ลำดับแรกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่สำนักงาน ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร และความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารที่บริหารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากกว่าผู้ใช้งานอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสำนักงานได้

คำสำคัญ: การประเมินความพึงพอใจ, ความพึงพอใจหลังการใช้งาน, บริษัทบริหารอาคาร, การบริหารอาคาร

Abstract

Bangkok has numerous office building projects in its central business district (CBD). A well-designed office building should harmonize the relationships between its users, facilities, and the activities occurring within the building. This research aimed to

evaluate post-occupancy satisfaction with office buildings in the CBD by surveying 400 full-time employees who use these office buildings. Quota Sampling Technique was employed which the respondents were divided into two groups: those using buildings managed by the building owners and those using buildings managed by property management companies. The data were analyzed using Two-sample t-test to compare the means of the two groups. The findings revealed that the satisfaction levels between the two groups were not significantly different in the top three aspects: accessibility to office areas, cleanliness of the common and surrounding areas, and ease of access between buildings. However, the t-test results indicated that respondents from buildings managed by property management companies showed significantly higher satisfaction with the adequacy and appropriateness of meeting rooms compared to those from buildings managed by the building owners, at a significance level of 0.05. The results of this study provide valuable insights for improving and developing office buildings to better meet user needs.

Keywords: Post Occupancy Evaluation; POE, satisfaction, central business district, office building

1. บทนำ

อาคารสำนักงานส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครกระจุกตัวอยู่บริเวณย่านศูนย์กลางทางธุรกิจ (central business district; CBD) ซึ่งเป็นย่านใจกลางเมือง มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมสูง ความเป็นพื้นที่ใจกลางเมืองจึงทำให้การลงทุนในการพัฒนาโครงการอาคารสำนักงานในพื้นที่ CBD เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งการบริหารทรัพยากรอาคาร (facility management; FM) นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการพื้นที่ (space

management) ให้เกิดการใช้อย่างเหมาะสมและลงตัวมากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้อาคารมีความพึงพอใจในระดับที่สามารถยอมรับได้อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้วยซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้งานอาคาร อาคารสถานที่ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในอาคาร ให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพ (สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร, 2560)

ดังนั้นการบริหารทรัพยากรทางกายภาพจึงเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ในหลากหลายสาขาวิชา อาทิ การออกแบบ การบริหารจัดการ และการซ่อมบำรุง เพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (บัณฑิต จุลาสัย และ เสรีชัย โชติพานิช, 2547) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรอาคารโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพของอาคารสำนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้งานอาคารและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร เนื่องจากมีรูปแบบและความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการอาคารที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารอาคารที่นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ใช้งานอาคารมีความพึงพอใจสูงสุด และเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาอาคารสำนักงานในอนาคตที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคารได้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ที่ผ่านมานักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ อาทิ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับความสำคัญ เริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการหนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการในระดับสูงกว่าเข้ามาแทนและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ทั้งนี้ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ (1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ เป็นต้น (2) ความต้องการทางร่างกาย (3) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ และความสูญเสียที่จะเกิดกับร่างกายทรัพย์สิน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน (4) ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความรักและการยอมรับจากบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และ (5) ความต้องการการยกย่อง เป็นความต้องการระดับสูงที่เสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชมเชยเมื่อกระทำสิ่งใดสำเร็จ

จิระวัฒน์ วงสวัสดิ์วัฒน์ (2538) ได้กล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติเป็นการยอมรับว่ามีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ขั้นรับรู้ คือ การที่บุคคลยังไม่มีความรู้ในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับความรู้ใหม่ที่รับรู้มา จึงกลายเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเพิ่มเติม (2) ขั้นความสนใจ คือ การแสวงหาความรู้ใหม่อย่างมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติพื้นฐาน ความสามารถ ทักษะ และค่านิยมของแต่ละบุคคล (3) ขั้นประเมิน คือ การประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความรู้หรือประสบการณ์ที่ตนมี กรณีที่ความรู้ใหม่มีคุณสมบัติประโยชน์ก็จะทดลองทำ ทำให้มีความรู้สึกหรือเจตคติต่อความรู้ใหม่เกิดขึ้นในขั้นนี้ (4) ขั้นทดลอง คือ การลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นขั้นทดลองเพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือก หากเห็นว่าดีก็เลือกปฏิบัติ หากเห็นว่าไม่ดีก็สิ้นสุดในขั้นนี้ และ (5) ขั้นยอมรับ คือ การยอมรับความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นและนำไปใช้จริง เป็นขั้นที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับบริการนั้น สามารถวัดได้จากคุณภาพการให้บริการ (service quality) (Lewis & Booms, 1983) นอกจากนี้ Aaker (2004) ได้นิยามไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารหรือการส่งมอบบริการในระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจะได้รับจากบริการนั้น โดยระดับความหวังต่อบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับบริการที่ปรารถนา (desired service) คือ ระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการจะได้รับจากบริการนั้น และ (2) ระดับบริการที่ยอมรับได้ (adequate service) คือ การที่ผู้ใช้บริการใช้ดุลยพินิจต่อระดับของความต้องการที่คาดหวังจากบริการต่าง ๆ ในช่วงระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ (zone of tolerance) Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้พัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ลักษณะทางกายภาพ (tangible) คือ สิ่งจับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อาคารสถานที่ เป็นต้น (2) ความน่าเชื่อถือ (reliability) คือ ความสามารถในการแสดงผลตามหลักการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ (3) การตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (4) ความมั่นใจได้ (assurance) คือ การมีมนุษยสัมพันธ์และความรู้ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ซึ่งหมายรวมถึงความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความปลอดภัย และความมีมารยาทด้วย และ (5) ความใส่ใจ (empathy) คือ ความสนใจและการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้รับบริการ ควรที่จะต้องอยู่ในรูปแบบเดียวกัน

2.2 พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกซื้อหรือใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดให้เกิดการกระทำต่าง ๆ (Kotler and Keller, 2012) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการจัดหาเพื่อเลือกสรร ซื้อ ใช้ และกระทำภายหลังจากการบริโภค

ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Solomon, 2009) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากมีสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความคิดของบุคคล เปรียบเสมือนกล่องดำที่ผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ โดยความคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ และนำไปสู่การตอบสนองของผู้ซื้อ (Kotler and Armstrong, 2004) เป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อ หรือใช้ พร้อมทั้งประเมินผลในการใช้สินค้าและบริการในปัจจุบันและอนาคตซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยาภายใต้การตัดสินใจของผู้บริโภคนั้น (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550) จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของแต่ละบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการแสวงหา การเลือก การซื้อ การใช้ และการประเมินผลในการใช้สินค้าและบริการ ภายใต้กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ทำให้เกิดการกระทำดังกล่าว

2.3 หลักการบริหารทรัพยากรอาคาร

พื้นที่อาคารเป็นองค์ประกอบสำคัญองค์ประกอบหนึ่งของทรัพยากรกายภาพ เนื่องจากเป็นสถานที่รองรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรกายภาพที่ดี เพื่อให้เกิดการจัดสรรพื้นที่ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและลงตัว รวมถึงสามารถตอบสนองรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาทั้งในส่วนของการทำเลที่ตั้ง พื้นที่อาคาร พื้นที่ทำงาน พื้นที่บริการ ระบบประกอบอาคาร อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การบริหารทรัพยากรกายภาพ (place) มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นการตอบสนองและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (process) และบุคลากรขององค์กร (people) อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพให้สามารถทำงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายพันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้งบประมาณที่มี โดยมีหลักการสำคัญ คือ การวางแผน การใช้ และการกำกับดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ และคุณภาพของอาคารสถานที่ ให้สามารถตอบสนองการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของอาคารและลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ด้วย ทั้งนี้ การบริหารทรัพยากรกายภาพไม่มีรูปแบบตายตัว แต่จะเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสถานการณ์และความต้องการขององค์กรในช่วงเวลานั้น (บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช, 2547) การวางแผนด้านทรัพยากรกายภาพโดยทั่วไป ประกอบด้วย 3 ส่วนงาน ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรกายภาพ (facility planning) เป็นการวางแผนงานและเตรียมการให้องค์กรมีทรัพยากรกายภาพที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน โดยการสร้างสมดุลระหว่างความต้องการพื้นที่อาคารกับอุปทานทรัพยากรกายภาพ

2. การครอบครอง (facility investment or acquisition) เป็นการจัดหาทรัพยากรกายภาพตามความต้องการใช้งานขององค์กร โดยการซื้อ การเช่า การก่อสร้าง และการขอยืมใช้ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาถึงความสามารถ

ของทรัพยากรกายภาพ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดหา ระยะเวลาในการจัดหา และสิทธิในการครอบครองที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรด้วย

3. การวางแผนและการจัดการพื้นที่ (workspace planning and workspace management) เป็นการวางแผนการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับกิจกรรมการใช้งานหรือความต้องการใช้พื้นที่ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง

2.4 การประเมินการใช้งานอาคาร (Post Occupancy Evaluation: POE)

การประเมินอาคารและสิ่งแวดล้อมเป็นการค้นหาความจริงในอาคารหรือสิ่งแวดล้อมที่ต้องการประเมินนั้นว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว มีประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือสร้างผลกระทบอย่างไร หากเป็นโครงการหรืออาคารขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก การประเมินที่ใช้ระบบวิธีทางวิทยาศาสตร์จะช่วยให้สามารถพิสูจน์ความสำเร็จของโครงการได้อย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการปรับแก้โครงการให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น (วีระ สัจกุล, 2544) งานวิจัยของ Preiser et al. (1988) ได้ระบุว่า การประเมินหลังการใช้งานสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ ซึ่งการเลือกใช้ระดับของการประเมินผู้วิจัยควรเลือกให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัยและความละเอียดของข้อมูลที่ต้องการศึกษา ได้แก่ (1) การเก็บข้อมูลแบบกว้าง (indicative POE) เป็นวิธีการประเมินขั้นพื้นฐาน ใช้การเก็บข้อมูลภาพรวมของอาคาร รวมถึงข้อดีข้อเสียของอาคาร เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้อาคารที่มีต่อส่วนใช้งานทุกส่วนและเปรียบเทียบข้อมูลแบบกว้าง เช่น รูปแบบภายนอก เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบภายในอาคารและการใช้สอยอาคารเป็นต้น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเริ่มต้นตั้งแต่การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาและวัตถุประสงค์การสร้างอาคาร ศึกษาประสิทธิภาพของอาคารและการใช้ประโยชน์ในปัจจุบันก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานโดยการใช้แบบสอบถาม การสำรวจ และการสัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (2) การเก็บข้อมูลแบบเจาะจงเฉพาะ (Investigative POE) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่พัฒนาต่อจากการเก็บข้อมูลแบบกว้าง โดยมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เก็บข้อมูลแบบเจาะจงเฉพาะบางช่วงเวลาหรือบางพื้นที่ของอาคารหรือการศึกษาข้อมูลจากอาคารที่มีลักษณะใกล้เคียงกันรวมถึงการประเมินผลในหัวข้อที่ครอบคลุมรายละเอียดมากขึ้น (3) การเก็บข้อมูลเชิงลึก (diagnostic POE) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ต่อเนื่องมาจากการเก็บข้อมูลแบบเจาะจงเฉพาะโดยอาจจะใช้การเปรียบเทียบปัจจัยหลายปัจจัยกับการใช้งานส่วนเดียวของอาคารเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับอาคารประเภทเดียวกันที่มีการใช้งานคล้ายคลึงกันเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลหลัก ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการนี้เมื่อต้องการเก็บข้อมูลเชิงลึกที่วิธีอื่นไม่สามารถทำได้หรือพบจุดบกพร่องจากการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกอาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนานและอาจต้องมีผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลในรูปแบบนี้ต้องใช้วิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น มีการเก็บข้อมูลจากหลายตัวแปร มีการนำวิธีการพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับ

การทดลองมาใช้ หรือมีการเปรียบเทียบจากกลุ่มตัวอย่างอาคารที่มีประเภทและรูปแบบการใช้งานเหมือนกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานซึ่งเป็นพนักงานประจำของบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างโควตา (quota sampling) จำแนกตามการบริหารอาคาร ได้แก่ ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคาร จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานให้เช่าที่มีพื้นที่ให้เช่าทั้งหมดประมาณ 15,600 ตารางเมตร ด้านล่างของอาคารเป็นศูนย์การค้า ตัวอาคารเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้า BTS อัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 850–1,200 บาทต่อตารางเมตรต่อเดือน และผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคาร จำนวน 200 คน ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานให้เช่าที่มีพื้นที่ให้เช่าทั้งหมดประมาณ 48,000 ตารางเมตร ภายในอาคารมีร้านอาหาร ร้านค้าต่าง ๆ และธนาคารชั้นนำ ตัวอาคารอยู่ห่างจากสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT และสถานีรถไฟฟ้า BTS อัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 900–950 บาทต่อตารางเมตรต่อเดือน ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ Khazanie (1996) ซึ่งใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร ดังแสดงในสมการที่ (1)

$$N = \frac{Z^2}{4e^2} = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \quad (1)$$

เมื่อ N เท่ากับขนาดกลุ่มตัวอย่าง ค่า Z เท่ากับ ค่า Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96 ค่า e เท่ากับระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 400 คน ซึ่งข้อคำถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (multiple choices question)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (multiple choices question)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วน (Likert scales) 5 ระดับ โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก และคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (index of item-objective congruence; IOC) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อคำถามและความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องซึ่งต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.5 สำหรับข้อคำถามที่ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (สุวิมล ติกรานันท์, 2551) ทั้งนี้ การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องมีสูตรการคำนวณดังนี้ ดังสมการ (2)

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (2)$$

เมื่อ IOC เท่ากับความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม ค่า $\sum R$ เท่ากับ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ค่า N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยง (reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (cronbach alpha coefficient) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค โดยข้อคำถามต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคไม่น้อยกว่า 0.7 (Pallant, 2007) โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.709 ซึ่งมากกว่า 0.700 ถือว่าแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยง จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลแบบมาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ตามวิธีการของ Best (1977) ซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับได้ดังสมการ (3)

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80 \quad (3)$$

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 คือ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 คือ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 คือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 คือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 คือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. กรณีที่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม ทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร ทำการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร (t-test)

4. บทนำ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน ซึ่งเป็นพนักงานประจำของบริษัทหรือองค์กรที่เช่าพื้นที่อาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างโควตา (quota sampling) จำแนกตามการบริหารอาคาร ได้แก่ ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคาร จำนวน 200 คน และผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคาร จำนวน 200 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร ทำการวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร (t-test) ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1 คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 50.50) รองลงมาคือ เพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 49.50) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 64.00) รองลงมาคือ เพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 36.00)

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 68.00) รองลงมาคือ มีอายุอยู่ระหว่าง 21–30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 13.50) มีอายุอยู่ระหว่าง 41–50 ปี (คิดเป็นร้อยละ 9.50) มีอายุอยู่ระหว่าง 51–60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 8.50) และมีอายุมากกว่า 60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.50) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 61.50) รองลงมาคือ มีอายุอยู่ระหว่าง 21–30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 13.50) มีอายุอยู่ระหว่าง 41–50 ปี และมีอายุอยู่ระหว่าง 51–60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 11.00 เท่ากัน) และมีอายุมากกว่า 60 ปี (คิดเป็นร้อยละ 3.00) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 63.50) รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 35.00) และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 1.50) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 70.00) รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 28.50) และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 1.50)

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (คิดเป็นร้อยละ 82.50) รองลงมาคือ ทำงานในตำแหน่งระดับบริหาร (ตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป) (คิดเป็นร้อยละ 17.50) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (คิดเป็นร้อยละ 83.00) รองลงมาคือ ทำงานในตำแหน่งระดับบริหาร (ตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป) (คิดเป็นร้อยละ 17.00)

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 3–5 ปี (คิดเป็นร้อยละ 51.00) รองลงมาคือ มีอายุงานอยู่ระหว่าง 5–10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 41.00) และมีอายุงานไม่เกิน 2 ปี และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 11–15 ปี (คิดเป็นร้อยละ 4.00 เท่ากัน) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีอายุงานอยู่ระหว่าง 3–5 ปี มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 48.50) รองลงมาคือ มีอายุงานอยู่ระหว่าง 5–10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 34.00) มีอายุงานอยู่ระหว่าง 11–15 ปี (คิดเป็นร้อยละ 8.50) มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี (คิดเป็นร้อยละ 6.00) มีอายุงานอยู่ระหว่าง 16–20 ปี (คิดเป็นร้อยละ 2.00) และมีอายุงานมากกว่า 20 ปี (คิดเป็นร้อยละ 1.00) ตามลำดับ

4.2 พฤติกรรมการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ

ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่เข้ามาทำงานที่อาคารสำนักงานทุกวัน (คิดเป็นร้อยละ 88.50) รองลงมาคือ เข้ามาทำงานที่อาคารสำนักงานในบางวัน (hybrid

4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ

ผลลัพธ์งานวิจัยนี้สามารถแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ จำแนกตามการบริหารอาคาร ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านพื้นที่สำนักงาน

ด้านพื้นที่สำนักงาน	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ			
	อาคาร A		อาคาร B	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่สำนักงาน	4.64	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
2. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร	4.58	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของขนาดพื้นที่	4.11	มาก	4.13	มาก
4. ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้งาน	4.18	มาก	4.20	มาก
5. การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน	4.18	มาก	4.13	มาก
6. การจัดสรรพื้นที่ตามกาปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	4.17	มาก	4.18	มาก
7. ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	4.37	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด
8. ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	4.38	มากที่สุด	4.30	มากที่สุด
9. อุณหภูมิและระบบหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ	4.27	มากที่สุด	4.21	มากที่สุด
10. การตกแต่งภายในที่เสริมสร้างบรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน	4.09	มาก	4.11	มาก
รวม	4.30	มากที่สุด	4.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สามารถแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านพื้นที่สำนักงาน ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวมด้านพื้นที่สำนักงานเท่ากับ 4.18) โดยมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สุขุมหรือ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) หรือโรงอาหาร (canteen) ตามลำดับ
2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่

ศูนย์กลางธุรกิจด้านพื้นที่สำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวมด้านพื้นที่สำนักงานเท่ากับ 4.21) โดยมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่สุขุมหรือ ความเหมาะสมและความเพียงพอของการจัดสรรที่จอดรถ ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) หรือโรงอาหาร (canteen) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร

ด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ			
	อาคาร A		อาคาร B	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. นโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน	4.21	มากที่สุด	4.26	มากที่สุด
2. การบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคารต่าง ๆ	4.35	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด
3. ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร	4.61	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
4. การรักษาความปลอดภัยของอาคาร	4.43	มากที่สุด	4.40	มากที่สุด
รวม	4.40	มากที่สุด	4.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สามารถแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรอาคาร ได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรอาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริหารทรัพยากรอาคารเท่ากับ 4.40) โดยมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยของอาคาร การบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคารต่าง ๆ และนโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน ตามลำดับ
2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรอาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริหารทรัพยากรอาคารเท่ากับ 4.39) โดยมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคารมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยของอาคาร การบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคารต่าง ๆ และนโยบายการใช้พื้นที่สำนักงาน ตามลำดับ

4.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานใน
พื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและ
โดยบริษัทบริหารอาคาร

ผู้วิจัยทำการศึกษาคูหาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคาร
สำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคาร
และโดยบริษัทบริหารอาคาร โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ของสองประชากร (t-test) สามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดย
บริษัทบริหารอาคาร

เกณฑ์		t-test for Equality of Means						
		t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
ด้านพื้นที่สำนักงาน								
ความสะดวกสบายในการเข้าถึง พื้นที่สำนักงาน	Equal variances assumed	0.409	398.000	0.683	0.020	0.049	-0.076	0.116
	Equal variances not assumed	0.409	397.595	0.683	0.020	0.049	-0.076	0.116
ความสะดวกสบายในการเข้าถึง ระหว่างอาคาร	Equal variances assumed	1.305	398.000	0.193	0.065	0.050	-0.033	0.163
	Equal variances not assumed	1.305	397.938	0.193	0.065	0.050	-0.033	0.163
ความหลากหลายของขนาดพื้นที่	Equal variances assumed	-0.563	398.000	0.574	-0.020	0.036	-0.090	0.050
	Equal variances not assumed	-0.563	394.152	0.574	-0.020	0.036	-0.090	0.050
ความยืดหยุ่นในการปรับพื้นที่ใช้ งาน	Equal variances assumed	-0.360	398.000	0.719	-0.015	0.042	-0.097	0.067
	Equal variances not assumed	-0.360	397.706	0.719	-0.015	0.042	-0.097	0.067
การจัดสรรพื้นที่ตามตำแหน่งงาน	Equal variances assumed	1.424	398.000	0.155	0.055	0.039	-0.021	0.131
	Equal variances not assumed	1.424	383.267	0.155	0.055	0.039	-0.021	0.131
การจัดสรรพื้นที่ตามการ ปฏิบัติงานของแต่ละแผนก	Equal variances assumed	-0.120	398.000	0.905	-0.005	0.042	-0.087	0.077
	Equal variances not assumed	-0.120	391.852	0.905	-0.005	0.042	-0.087	0.077
ความสว่างในพื้นที่ทำงาน	Equal variances assumed	-1.631	398.000	0.104	-0.080	0.049	-0.176	0.016
	Equal variances not assumed	-1.631	397.599	0.104	-0.080	0.049	-0.176	0.016
ระดับเสียงในสถานที่ทำงาน	Equal variances assumed	1.636	398.000	0.103	0.080	0.049	-0.016	0.176
	Equal variances not assumed	1.636	392.634	0.103	0.080	0.049	-0.016	0.176
อุณหภูมิและระบบหมุนเวียน ถ่ายเทอากาศ	Equal variances assumed	1.487	398.000	0.138	0.065	0.044	-0.021	0.151
	Equal variances not assumed	1.487	394.817	0.138	0.065	0.044	-0.021	0.151

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร (ต่อ)

เกณฑ์		t-test for Equality of Means						
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper
การตกแต่งภายในที่ เสริมสร้างบรรยากาศ และทัศนียภาพในพื้นที่ ปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	-0.697	398.000	0.486	-0.025	0.036	-0.095	0.045
	Equal variances not assumed	-0.697	395.549	0.486	-0.025	0.036	-0.095	0.045
ด้านพื้นที่สนับสนุน								
ความเหมาะสมและความ เพียงพอของการจัดสรรที่ จอดรถ	Equal variances assumed	-1.957	398.000	0.051	-0.075	0.038	-0.150	0.000
	Equal variances not assumed	-1.957	383.592	0.051	-0.075	0.038	-0.150	0.000
ความเหมาะสมและความ เพียงพอของห้องประชุม	Equal variances assumed	-2.002	398.000	0.046	-0.100	0.050	-0.198	-0.002
	Equal variances not assumed	-2.002	397.985	0.046	-0.100	0.050	-0.198	-0.002
ความเหมาะสมและความ เพียงพอของพื้นที่ รับประทานอาหาร หรือโรง อาหาร	Equal variances assumed	-1.204	398.000	0.229	-0.030	0.025	-0.079	0.019
	Equal variances not assumed	-1.204	396.832	0.229	-0.030	0.025	-0.079	0.019
ความเหมาะสมและความ เพียงพอของส่วนพักผ่อน สำหรับพนักงาน	Equal variances assumed	-1.084	398.000	0.279	-0.030	0.028	-0.084	0.024
	Equal variances not assumed	-1.084	397.299	0.279	-0.030	0.028	-0.084	0.024
ความเหมาะสมและความ เพียงพอของพื้นที่สุขุมหรือ	Equal variances assumed	1.324	398.000	0.186	0.070	0.053	-0.034	0.174
	Equal variances not assumed	1.324	396.728	0.186	0.070	0.053	-0.034	0.174
ด้านบริหารทรัพยากร								
นโยบายการใช้พื้นที่ สำนักงาน	Equal variances assumed	-1.118	398.000	0.264	-0.050	0.045	-0.138	0.038
	Equal variances not assumed	-1.118	396.246	0.264	-0.050	0.045	-0.138	0.038
การบำรุงรักษาอาคารและ ระบบประกอบอาคารต่าง ๆ	Equal variances assumed	0.834	398.000	0.405	0.040	0.048	-0.054	0.134
	Equal variances not assumed	0.834	397.628	0.405	0.040	0.048	-0.054	0.134
ความสะอาดของพื้นที่ ส่วนกลางอาคารและพื้นที่ บริเวณโดยรอบอาคาร	Equal variances assumed	0.509	398.000	0.611	0.025	0.049	-0.072	0.122
	Equal variances not assumed	0.509	397.959	0.611	0.025	0.049	-0.072	0.122
การรักษาความปลอดภัยของ อาคาร	Equal variances assumed	0.507	398.000	0.613	0.025	0.049	-0.072	0.122
	Equal variances not assumed	0.507	397.968	0.613	0.025	0.049	-0.072	0.122

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร (t-test) พบว่า มีเพียงหัวข้อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมีค่า Sig. (2-tailed) ที่ 0.046 ในช่อง Equal Variances not assumed ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเกือบทุกข้อ ยกเว้น ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่สำนักงานมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะอาคารสำนักงานที่ทำการศึกษาดังอยู่ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ ซึ่งสามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวกและหลากหลายวิธี สอดคล้องกับงานวิจัยของมารุตพงศ์ ยะวงษา (2560) ที่พบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้ง รวมถึงงานวิจัยของธงชัย ทองมา และประสพชัย พสุนนท์ (2557) ที่พบว่าการเดินทางสะดวกและใกล้สถานีรถไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการและการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารอาคารอับดุลราฮิมมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา วิไลพัฒนาร (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังการเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคารของอาคารสำนักงานเกรดเอ

ผลการวิจัยพบว่า ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของอาคาร เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 5 ลำดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย ทองมา และประสพชัย พสุนนท์ (2557) ที่พบว่า อาคารมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี และอาคารมีการรักษาความสะอาดที่ดี เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการและการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารอาคารอับดุลราฮิมมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา วิไลพัฒนาร (2553) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าหลังการเช่าใช้งานภายในพื้นที่อาคารของอาคารสำนักงานเกรดเอ นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน

อาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยห้องประชุมจัดเป็นพื้นที่ที่สนับสนุน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมารุตพงศ์ ยะวงษา (2560) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทที่เช่าพื้นที่ในอาคารสำนักงานที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจต่อบรรยากาศพื้นที่ที่สนับสนุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เป็นเพราะภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไป โดยมีการทำงานจากที่บ้านหรือทำงานในรูปแบบเข้ามาทำงานที่อาคารสำนักงานในบางวัน (hybrid working) ซึ่งรวมถึงรูปแบบการประชุมด้วย ประกอบกับกรณีอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารสัญญาบริหารอาคารกำหนดให้บริษัทบริหารอาคารมีหน้าที่ในการบริหารพื้นที่อาคาร การเพิ่มประสิทธิภาพของอาคาร และการสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับผู้เช่าในอาคาร โดยการบริหารอาคาร การบำรุงรักษาด้านเทคนิคและวิศวกรรม รวมถึงจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับการทำงาน เช่น โต๊ะทำงาน อินเทอร์เน็ต ไวไฟความเร็วสูง ห้องประชุม เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร และอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ตลอดจนการประสานงานกับผู้เช่าและการบริหารจัดการเพื่อรักษาผู้เช่าเดิม

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 3–5 ปี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 3–10 ปี
2. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารส่วนใหญ่เข้ามาทำงานที่อาคารสำนักงานทุกวัน โดยเข้ามาทำงานและทำกิจกรรมอื่น ๆ ในอาคารสำนักงานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันเป็นระยะเวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง รวมถึงมีลักษณะพื้นที่ทำงานเป็นโต๊ะทำงานส่วนตัวนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัวและรถไฟฟ้า และมีรูปแบบการรับประทานอาหารกลางวันในอาคารสำนักงานนาน ๆ ครั้ง (1-2 วันต่อสัปดาห์หรือนานกว่า) หรือไม่เคยรับประทานอาหารกลางวันในอาคารสำนักงาน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารส่วนใหญ่เข้ามาทำงานที่อาคารสำนักงานทุกวัน โดยเข้ามาทำงานและทำกิจกรรมอื่น ๆ ในอาคารสำนักงานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันเป็นระยะเวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง รวมถึงมีลักษณะพื้นที่ทำงานเป็นโต๊ะทำงานส่วนตัวนั่งรวมในพื้นที่เปิดโล่ง (open space) เดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัวและรถไฟฟ้า และมีรูปแบบการรับประทานอาหารกลางวันในอาคารสำนักงานนาน ๆ ครั้ง (1-2 วันต่อสัปดาห์หรือนานกว่า)

3. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่สำนักงาน ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร การรักษาความปลอดภัยของอาคาร และความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่สำนักงาน ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางอาคารและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร ความสะดวกสบายในการเข้าถึงระหว่างอาคาร ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม และความสว่างในพื้นที่ทำงานตามลำดับ

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจระหว่างอาคารที่บริหารโดยเจ้าของอาคารและโดยบริษัทบริหารอาคาร โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากร (t-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเกือบทุกข้อ ยกเว้น ความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุม โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยบริษัทบริหารอาคารมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของห้องประชุมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่ทำการบริหารอาคารโดยเจ้าของอาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความเหมาะสมและความเพียงพอของพื้นที่รับประทานอาหาร (pantry) หรือโรงอาหาร (canteen) ความเหมาะสมและความเพียงพอของส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน และการตกแต่งภายในที่เสริมสร้างบรรยากาศและทัศนียภาพในพื้นที่ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้พัฒนาโครงการอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจจึงควรทำการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารส่วนรับประทานอาหาร (pantry) หรือโรงอาหาร (canteen) และส่วนพักผ่อนสำหรับพนักงาน โดยเพิ่มพื้นที่ในการรับประทานอาหารมากขึ้น รวมถึงทำการตกแต่งภายในตรงส่วนพื้นที่ปฏิบัติงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศและทัศนียภาพที่ดี ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดพื้นที่ห้องพักผ่อนหรือมุมกาแฟหรือห้องเบรกัมเพื่อรองรับฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ทั้งการรับประทานอาหารกลางวันหรืออาหารว่างในระหว่างวัน ที่นั่งพักผ่อน และที่นั่งพูดคุยกันในช่วงเวลาพัก หากสามารถจัดสรรพื้นที่ได้ หรือใช้การออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดียิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มพื้นที่สีเขียวสำหรับการพักผ่อน การเลือกใช้สีที่กระตุ้นการทำงาน หรือเลือกใช้สีโทนสว่างซึ่งเพิ่มความผ่อนคลายให้ผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดแสงสว่างธรรมชาติให้เข้าถึงภายในอาคารเพื่อลดความอึดอัดและเสริมบรรยากาศให้มีความ

โปร่งมากขึ้นได้ รวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับทำกิจกรรมยามว่าง เช่น เกมส ห้างร้าน เป็นต้น โดยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ผู้ที่สนใจศึกษาควรทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การศึกษารูปแบบและกระบวนการบริหารทรัพยากรอาคารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคาร การศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรอาคารที่มีความเหมาะสมกับอาคารสำนักงานรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น
2. ผู้ที่สนใจศึกษาควรทำการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยนี้ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานอาคารสำนักงานเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Aaker, D.A. (2004). *Building strong brands*. New York: Free.
- [2] Barrett, P. and Finch, E. (2014). *Facilities management: The dynamics of excellence (3rd ed.)*, John Wiley & Sons, Newyork.
- [3] Khazanie, R. (1996). *Statistics in a world of applications (4th ed.)*. Harper Collins, New York.
- [4] Kotler, P. (2000). *Marketing management (the millennium edition)*. Prentice Hall, New Jersey.
- [5] Kotler, P. and Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing (10th ed.)*. Prentice-Hall., Upper Saddle River, New Jersey.
- [6] Kotler, P. and Keller, K.L. (2012). *Marketing management (14th ed.)*. Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- [7] Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*, Harper and Row. New York.
- [8] Best, J.W. (1977). *Research in education (3rd ed)*, Prentice-Hall, New Jersey.
- [9] Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using SPSS for Windows (3rd ed.)*, Open University Press, Maidenhead.
- [10] Solomon, M.R. (2009). *Consumer behavior: Buying, having and being (8th ed.)*, Prentice-Hall, New Jersey.
- [11] Voordt, D.J.M. van der. And Wegen H.B.R. Van. (2005). *Architecture in use: and introduction to the programming, design and evaluation of buildings*, Architectural Press, Oxford
- [12] Lewis, R.C. and Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service perspectives on services marketing*, American Marketing Association, Chicago.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer

- perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- [14] Preiser, W., Rabinowitz, H., and White, E. (1998). Post-occupancy evaluation. *New York: Van Nostrand Reinhold*.
- [15] Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (2004). Consumer behavior (8th ed.). *New Jersey: Pearson Education International*.
- [16] จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. (2538). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามดีการพิมพ์.
- [17] ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [18] บัณฑิต จุลาลัย และ เสริชย์ โชติพานิช. (2547). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [19] วีระ สักกุล. (2544). *การประเมินสภาพแวดล้อมอาคาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [20] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทมอน อิน บิสสิเนต เวอร์ล.
- [21] สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร. (2560). *สาระความรู้*. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www.tfma.or.th>.
- [22] สุวิมล ติรภานันท์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [23] ธงชัย ทองมา และ ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารสำนักงานให้เข้า ระดับเอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาอาคารอับดุลราฮิม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, ปีที่7, ฉบับที่ 2, หน้า 14-33.
- [24] วิจิตรบุษบา มารมย์. (2545). *การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร: การจัดการพื้นที่/ สถานที่สำหรับสภาพแวดล้อมในอนาคต*. *วารสารวิจัยและสารสถาปัตยกรรม*, 1, 232.
- [25] เสริชย์ โชติพานิช. (2554). *แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวม*. *วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 2, 109.
- [26] ปัญจพงศ์ นาคะบุตร. (2553). *การประเมินการใช้พื้นที่อาคารกรณีศึกษา อาคารเรียน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาการจัดการโครงการก่อสร้าง.
- [27] มารุตพงศ์ ยะวงษา. (2560). *การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงานในงานพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง.
- [28] อัจฉรา วิไลพัฒนานกร. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าเพื่อพัฒนาปรับปรุงอาคารสำนักงานเกรดเอให้ประสบความสำเร็จในการต่อสัญญาเช่า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม.