



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

โดย

นางสาวสุวัฒนา แซ่ตั้ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ  
ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

โดย

นางสาวสุวัฒนา แซ่ตั้ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE INFLUENTIAL FACTORS OF THE CUSTOMER'S SATISFACTION  
OF RESIDENTS IN LUMPINI COMMUNITIES

BY

MISS SUWATTANA SAE-TANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF

THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

PROGRAM IN STRATEGIC MANAGEMENT

FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสุวัฒนา แซ่ตั้ง

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี  
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

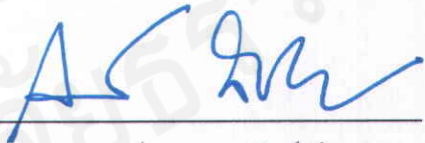
เมื่อ วันที่ 24 เม.ย. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชิตมณีสรรณัญญ์ พาณิกภัค)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. เอกจิตต์ จิ่งเจริญ)

คณบดี



(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนาจ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้อาศัยในชุมชนลุมพินี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุวัฒนา แซ่ตั้ง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. เอกจิตต์ จิ่งเจริญ
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

ตลาดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีแนวโน้มสูงขึ้นตั้งแต่ปี 2542 และเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้ธุรกิจขายคอนโดสร้างความสำเร็จและดึงดูดผู้ประกอบการเข้ามาทำธุรกิจขายคอนโดกันมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการทั้งที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์และที่ไม่อยู่ตลาดหลักทรัพย์ที่หรือเคยทำแต่แนวราบอย่างเดียวก็ขยายมาทำคอนโดกันมากขึ้น รวมทั้งมีผู้ประกอบการรายย่อยและรายใหญ่ใหม่ๆเข้ามา ปริมาณอุปทานที่คงเหลืออยู่ในตลาดก็ค่อนข้างสูง ทำให้การแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น การลดแลกแจกแถม การทุ่มงบประมาณนั้นก็ยังไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการต้องหันมาสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยเพื่อสร้างความแตกต่างด้านสินค้าและบริการมากขึ้น อีกทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคก็เปลี่ยนไป การจะซื้อสินค้าไม่ได้ฟังข้อมูลจากผู้ขายและใช้การเข้าไปอ่านข้อเสนอแนะต่างๆในอินเทอร์เน็ต และถามเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จักเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ ดังนั้นบริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งบริษัทแอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ก็มีกลยุทธ์ในการส่งมอบคุณค่าของสินค้าและบริการ โดยส่งมอบ “ชุมชนน่าอยู่” บริหารงานโดยบริษัทในเครือชื่อ บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด บริหารชุมชนให้มานานกว่า 20 ปี โดยบริหารงานภายใต้กลยุทธ์ F-B-L-E-S-P คือ การบริหารทรัพย์ส่วนกลาง บริหารงบประมาณ บริหารคุณภาพชีวิต บริหารสิ่งแวดล้อมในชุมชน บริหารความปลอดภัย และบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเวลาที่เปลี่ยนไป ผู้ใช้อาศัยก็เปลี่ยนไป มีคน Generation ใหม่ ๆ เข้ามามากขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีก็มีส่วนเอื้ออำนวยและเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตในสังคมบนออนไลน์มากขึ้น

ทางผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาและโอกาสดังกล่าว จึงเป็นแรงบันดาลใจให้แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการอยู่อาศัยของชุมชนลุ่มพินี ที่บริหารงานโดยบริษัท ลุ่มพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อให้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์และบริการในการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ ภายใต้ต้นทุนที่จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เฉพาะชุมชนที่มีขนาดใหญ่กว่า 500 ห้องชุดขึ้นไป มี 8 ปัจจัย เรียงตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย การบริหารความปลอดภัย การบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในส่วนงานระบบและสำนักงานนิติ การบริหารสภาพแวดล้อมในชุมชน การจัดการบริการให้กับห้องชุด การบริหารผู้เกี่ยวข้อง การบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในส่วนที่จอดรถและร้านค้า ตามลำดับ

ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ระยะเวลาที่พักอาศัย จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน และประเภทของการพักอาศัย ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว และประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีขนาด 500 ห้องชุดขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในขณะที่ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยถ้าอายุมากกว่า 60 ปี ความพึงพอใจจะต่ำกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า 60 ปี สำหรับระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน โดยถ้าระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีน้อยกว่าอยู่อาศัยน้อยกว่า 5 ปี และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันมากกว่า 3 คนขึ้นไปมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีน้อยกว่าจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 คน

**คำสำคัญ:** ปัจจัยความพึงพอใจ ประชากรศาสตร์ ชุมชนลุ่มพินี ปัจจัยการรับรู้ คอนโดขนาดกลาง คอนโดขนาดใหญ่

Independent Study Title	THE INFLUENTIAL FACTORS OF THE CUSTOMER'S SATISFACTION OF RESIDENTS IN LUMPINI COMMUNITIES
Author	Miss Suwattana Sae-Tang
Degree	Master of Business Administration
Department/Faculty/University	Program in Strategic Management Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Ekachidd Chungcharoen, Ph.D.
Academic Year	2015

### ABSTRACT

Real Estate Development in Bangkok and the metropolitan area is likely to increase since 1999 with significant growth. This makes the condominium business interesting and attracts more developers into this business. Developers that are listed or non-listed in the Stock Exchange of Thailand, who used to develop only low-rise housing projects are starting develop more condominiums many new developers, both big and small, are getting into the condominium business. A high number of remaining supply leads to higher competition. Developing product quality, giving out promotional items and paying large amount of advertising expense are not enough, the developers need to create more strategies in order to meet the needs of the residents and to differentiate products and services. Consumer behavior is now changed, consumers no longer listen to the information from the salespersons, but rather read the comments and reviews on the internet and ask their friends relatives or the people they know in order to make a decisions. So, the after sales service is very important. L.P.N. Development Public Company Limited has used the "Real Pleasure of Living" strategy which is managed by Lumpini Property Management CO.,LTD. (LPP) that has managed many condominium the communities for more than

20 years. LPP managed these condominium by using "F-B-L-E-S-P" strategy which stands for Facility management, Budgeting management, Life quality management, Environment management, Security management and People management. Time has changed and the residents are now changed. There are new-generation residents moving in and technology does play an important part ... people's lives in today online socially.

This research aims to study The Influential factors of The customer's satisfaction of residents in lumpini communities which are managed by LPP to understand the Lumpini residents' needs and expectations in order to improve community management strategies and services under limited cost.

The research result has shown that there are eight influential factors of the customer's satisfaction of residents in lumpini communities in Bangkok and the metropolitan area, with the community size larger than 500 units, ranging from the most influential to the least: Security and safety management, Life quality management, Facility management (Systems and Juristic office), Environment management, Room service management, People management, Budget management and Facility management (Parking and shop).

Demographics there are differences in sex, occupation, income and type of living have no effect on the overall satisfaction of residents in Lumpini communities in Bangkok and metropolitan area with the size large than 500 units. On the other hand, Age of resident, period of living and size of household were affect on overall satisfaction. In case of residents who have age older than 60 years old, they have less satisfied than those who were younger than 60 years old. On condition that resident who lived less than 5 years will be more satisfied than who lived more than 5 years. Futhermore, Household larger than 3 persons will be less satisfied to live in lumpini communities than household that have lower or equal to 3 persons

**Keywords:** Satisfaction Factors, Demography, lumpini Community, Recognition Factors, Medium Condo, Big Condo



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. เอกจิตต์ จีงเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณา สละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. ธรรมนูญสถัญญ์ พาณิกภัค ที่ได้รับเกียรติเป็นกรรมการ อีกทั้งให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และยังให้ คำแนะนำในการนำไปใช้ในการทำงานจริง เพื่อให้การศึกษานี้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณ คุณจัดการฝ่ายบริหารชุมชนทุกท่านโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณอมร วิริยะภาพ คุณเมธี กรัดไวยเนตร และคุณฉวีชชา พงศ์วิโรตม ที่ได้บริหารจัดการให้ทีมงาน ช่วยเก็บแบบสอบถามจากโครงการที่ดูแล และขอขอบคุณคุณคุณกิจชัยมงคล ประเสริฐ ผู้จัดการชุมชน ลุ่มพินี คอนโดทาวน์ บดินทรเดชา-รามคำแหง และคุณพจนีย์ สีกำ ผู้จัดการชุมชนลุ่มพินี เฟลส รัช โยธิน ที่เก็บแบบสอบถามให้แม้กระทั่งเป็นวันหยุด และทีมสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณจิราพร เอี่ยมเลิศวงศ์ ที่ให้การสนับสนุนในการบันทึกข้อมูลแบบสอบถาม ได้ลุล่วงเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ให้บริการบริหารชุมชน ตลอดจนบุคคลอื่นๆที่สนใจ อนึ่งหากวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวสุวัฒนา แซ่ตั้ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4.1 เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ	6
1.4.2 เพื่อประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนเมือง	6
1.4.3 เพื่อเป็นประโยชน์ด้านวิชาการ	6
1.5 นิยามศัพท์	7
1.5.1 ชุมชนลุ่มพินี	7
1.5.2 ชุมชนน่าอยู่	7
1.5.3 นิติบุคคล	7
1.5.4 ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชนลุ่มพินี	7
1.5.5 การแบ่งขนาดจำนวนห้องชุดของชุมชนลุ่มพินี	7
1.5.6 ช่วงวัยของผู้อาศัยในชุมชนลุ่มพินี	7

1.5.7 ผู้ใช้บริการ	7
1.5.8 ผู้ให้บริการ	7
1.5.9 ทรัพย์สินส่วนกลาง	7
1.5.10 การบริหารงบประมาณ	7
1.5.11 การบริหารคุณภาพชีวิต	7
1.5.12 การบริหารสิ่งแวดล้อม	7
1.5.13 การบริหารด้านความปลอดภัย	7
1.5.14 การบริหารผู้เกี่ยวข้อง	8
1.5.15 การจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด	8
1.5.16 ความพึงพอใจในการใช้บริการ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย	9
2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	9
2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
2.1.2.1 คุณภาพของการบริการ	12
2.1.2.2 ความพึงพอใจการบริการ	14
2.1.2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ	15
2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
2.1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ	17
2.1.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.1.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
2.1.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด	20
2.1.5 หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ	22
2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	25
2.2.1.1 อายุ	25
2.2.1.2 เพศ	25
2.2.1.3 สถานภาพสมรส	25

2.2.1.4	รายได้	25
2.2.2	ปัจจัยด้านการบริการ	27
2.3	ปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จากการสัมภาษณ์	37
2.3.1	ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ถูกสัมภาษณ์และวิธีการเก็บข้อมูล	38
2.3.1.1	ประชากรศาสตร์ของผู้ถูกสัมภาษณ์	38
2.3.1.2	วิธีการเก็บข้อมูล	38
2.3.2	ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์	39
2.3.3	แสดงผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์	44
2.4	สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	49
3.1	ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	49
3.1.1	กลุ่มประชากรเป้าหมาย	49
3.1.2	การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	49
3.1.3	การเก็บข้อมูล	50
3.2	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	50
3.2.1	ตัวแปรอิสระ	50
3.2.1.1	ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์	50
3.2.1.2	ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ	51
3.2.2	ตัวแปรตาม	51
3.3	สมมติฐานในการวิจัย	52
3.3.1	สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	52
3.3.2	สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ	52
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
3.4.1	การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีแบบแผน	53
3.4.2	การเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม	53
3.5	ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5.1	ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกชุมชนที่จะทำการสัมภาษณ์	55
3.5.2	ผู้วิจัยจะทำการแบบกึ่งแบบแผนผ่านทาง online เป็นรายบุคคล	55

3.5.3	ผู้วิจัยจะทำการสรุปข้อมูลและทำการวิเคราะห์ปัจจัยเพิ่มเติม	55
3.5.4	ผู้วิจัยทำการคัดเลือกชุมชนที่จะทำการเก็บแบบสอบถาม	55
3.5.5	วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์	56
3.5.6	ทำการสอบถาม โดยใช้คำถามคัดกรองก่อนการให้ตอบแบบสอบถาม	56
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	56
3.6.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	56
3.6.2.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	56
(1)	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	56
(2)	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดของกลุ่มตัวอย่าง	57
3.6.2.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	57
บทที่ 4	ผลการวิจัยและอภิปรายผล	58
4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	58
4.2	ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	61
4.3	คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี และตัวแปรตาม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.4	การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ปัจจัยส่วนบุคคล) กับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	68
4.4.1	การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง เพศ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	68
4.4.2	การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง อายุ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	70

4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง อาชีพ กับ ความพึงพอใจใน การใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	73
4.4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง รายได้เฉลี่ยของครอบครัว กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	74
4.4.5 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ระยะเวลาที่พักอาศัย กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	76
4.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	77
4.4.7 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ประเภทของการพักอาศัยกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	78
4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	78
4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระในการใช้ วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย	78
4.5.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย	79
4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	82
4.7 สรุปผลการวิจัย	87
4.7.1 ลักษณะข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่าง	87
4.7.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	87
4.7.3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	88
4.7.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัย ในชุมชนลุมพินี	88
4.7.4.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัย	88
4.7.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต	88
4.7.4.3 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง	89
4.7.4.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน	89
4.7.4.5 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับห้องชุด	89
4.7.4.6 ปัจจัยด้านการบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง	89

4.7.4.7	ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ	89
4.7.4.8	ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง	89
บทที่ 5 สรุปการอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ		90
5.1	สรุปการอภิปรายผลการวิจัย	90
5.2	ข้อเสนอแนะ	95
5.2.1	ข้อเสนอแนะทางวิชาการ	95
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ	95
5.3	ข้อจำกัดในการวิจัย	98
รายการอ้างอิง		99
ภาคผนวก		102
ภาคผนวก ก	ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่ศึกษา	102
	ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่ไม่ศึกษา	105
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้	106
ภาคผนวก ค	รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	115
ประวัติผู้เขียน		122

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยที่แตกต่าง กันไปในแต่ละงานวิจัย	34
2.2 แสดงการสกัดค่าสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้ อาศัยในชุมชนลุมพินี จากการสัมภาษณ์	44
2.3 แสดงสรุปปัจจัยที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์	46
3.1 เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม	54
3.2 เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ	54
4.1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	59
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบ สอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	61
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระ ในส่วนปัจจัยด้าน การรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ	63
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรตาม	68
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามเพศ	69
4.6 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามเพศ	69
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอายุ	70
4.8 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอายุ	71
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอาชีพ	72
4.10 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุมพินีจำแนกตามอาชีพ	72
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการ ใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว	73



ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว (ANOVA)	74
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย	75
4.14 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย(ANOVA)	75
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน	76
4.16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน (ANOVA)	76
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามประเภทของการพักอาศัย	77
4.18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ จำแนกตามประเภทของการพักอาศัย (ANOVA)	78
4.19 แสดง KMO และ Bartlett's Test ของตัวแปรอิสระ	79
4.20 แสดงกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	80
4.21 แสดงตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary)	83
4.22 แสดงผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจใน การใช้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้ กับปัจจัยทั้ง 8 ด้าน	83
4.23 แสดงสมการถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ อาศัยในชุมชนลุ่มพินี้	84
5.1 เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากแนวคิดในการทำวิจัยกับผลการทำวิจัย	91
ก.1 ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่จะศึกษา	102
ก.2 ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่ไม่ศึกษา	105
ค.1 จำนวนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย และมีค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้	115
ค.2 กลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุน แกนแล้ว (Rotated Component Matrix)	116
ค.3 กลุ่มปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกน พบว่าอยู่มากกว่าหนึ่งปัจจัยเรื่องการ รับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (Rotated Component Matrix)	120

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 จำนวนหน่วยที่อยู่อาศัยที่ขายได้ เปรียบเทียบกับที่อยู่อาศัยจดทะเบียน แยกตามประเภทที่อยู่อาศัยปี 2537-สิ้นปี2557	1
1.2 แสดงสถานการณ์การขายได้ของที่อยู่อาศัยแยกประเภท ณ สิ้นปี 2557	2
1.3 แสดงอุปทานคงเหลือสะสม ณ สิ้นปี 57 แยกตามผู้ประกอบการ	2
1.4 LPN's Balance Scorecard ประจำปี 2558	4
2.1 การรับรู้คุณภาพของการบริการตาม Grönroos' Perceived Service Quality model	13
2.2 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)	16
2.3 กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีขนาดมากกว่า 500 ห้องชุด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	48

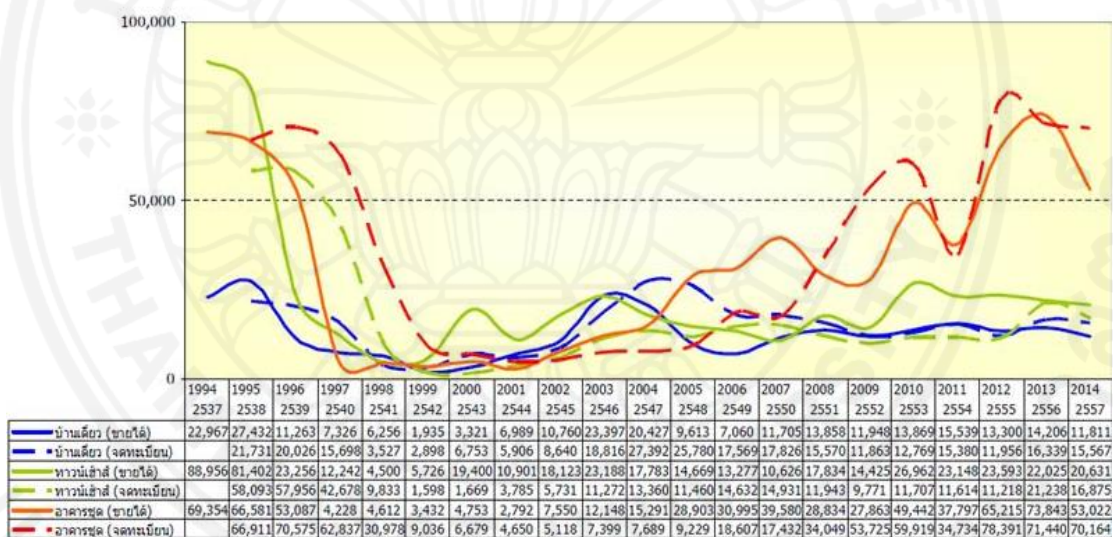
## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีแนวโน้มสูงขึ้นตลอดตั้งแต่ปี 2542 โดยเฉพาะตลาดคอนโด เติบโตอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ ทรูรายละเอียดยังได้ที่ภาพ 1.1 และ 1.2 ธุรกิจขายคอนโดสร้างความสำเร็จและดึงดูดผู้ประกอบการเข้ามาทำธุรกิจขายคอนโดกันมาก

4q



ที่มา: ฝ่ายวิจัยและฐานข้อมูล AREA ([www.area.co.th](http://www.area.co.th))



ISO 9001 - 2008 certified  
ศูนย์ข้อมูลวิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ไทย  
AGENCY FOR REAL ESTATE AFFAIRS (AREA)

2554-2557 โฉนดฯ แรงงานสัมพันธ์ | 2554: รางวัลความ  
โปร่งใส ปปช. | 2552: ผู้ให้บริการที่ดี | 2550: รางวัล  
เศรษฐกิจพอเพียง ปร. | 2548: โฉนดฯ จรรยาบรรณดีเด่น

ภาพที่ 1.1 จำนวนหน่วยที่อยู่อาศัยที่ขายได้ เปรียบเทียบกับที่อยู่อาศัยจดทะเบียน แยกตามประเภทที่อยู่อาศัยปี 2537-สิ้นปี 2557

House Type	Total of Sold Unit				Total of Sold Value			
	บมจ.+ในเครือ	บจก.+รายย่อย	รวม	% Type	บมจ.+ในเครือ	บจก.+รายย่อย	รวม	% Type
Detached house	7,861	3,950	11,811	13%	51,363	18,694	70,057	24%
Semi-detached	1,485	1,711	3,196	4%	5,172	4,668	9,840	3%
Townhouse	13,179	7,452	20,631	23%	33,154	17,984	51,138	18%
Shophouse	82	1,814	1,896	2%	493	9,429	9,923	3%
Condominium	37,313	15,709	53,022	59%	99,148	48,919	148,067	51%
Land subdivision	3	76	79	0%	4	283	287	0%
<b>Total</b>	<b>59,923</b>	<b>30,712</b>	<b>90,635</b>	<b>100%</b>	<b>189,334</b>	<b>99,977</b>	<b>289,312</b>	<b>100%</b>
% proportion	66%	34%	100%		65%	35%	100%	
AV. Price (Mil.)					3.160	3.255	3.192	

ที่มา: ฝ่ายวิจัยและฐานข้อมูล AREA (www.area.co.th)

ISO 9001 - 2008 certified  
 ศูนย์ข้อมูลวิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ไทย 2554-2557 โฉนดเลขที่ แรงงานสัมพันธ์ | 2554: รางวัลความ  
 โปร่งใส ปปช. 2552: ผู้ให้บริการที่ดี | 2550: รางวัล  
 AGENCY FOR REAL ESTATE AFFAIRS (AREA)

ภาพที่ 1.2 แสดงสถานการณ์การขายได้ของที่อยู่อาศัยแยกประเภท ณ สิ้นปี 2557

ซึ่งผู้ประกอบการทั้งที่อยู่ในและนอกตลาดหลักทรัพย์ที่เคยทำแต่แนวราบอย่างเดียวก็ขยายมาทำคอนโดกันมากขึ้น รวมทั้งมีผู้ประกอบการรายใหม่ทั้งรายย่อยและรายใหญ่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ปริมาณอุปทานที่คงเหลืออยู่ในตลาดก็ค่อนข้างสูงดังแสดงในภาพที่ 1.3 ทำให้การแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆ การพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น การลดแลกแจกแถม การทุ่มงบโฆษณา การแข่งขันด้านราคารัสนั้นก็ยังไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการต้องหันมาสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างความแตกต่างด้านสินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งนี้ก็ขึ้นกับจุดแข็งจุดอ่อนของแต่ละบริษัท แล้วนำมาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อสร้างยอดขายและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด

House Type	Total of Remain Unit				Total of Remain Value			
	บมจ.+ในเครือ	บจก.+รายย่อย	รวม	% Type	บมจ.+ในเครือ	บจก.+รายย่อย	รวม	% Type
Detached house	25,546	13,834	39,380	24%	163,693	69,601	233,294	40%
Semi-detached	5,787	4,554	10,341	8%	21,072	13,355	34,426	6%
Townhouse	30,236	20,908	51,144	31%	79,769	46,577	126,346	22%
Shophouse	108	2,327	2,435	1%	992	10,417	11,408	2%
Condominium	45,247	18,289	63,536	38%	111,519	62,461	173,980	30%
Land subdivision	194	352	546	0.3%	245	1,953	2,198	0.4%
<b>Total</b>	<b>107,118</b>	<b>60,264</b>	<b>167,382</b>	<b>100%</b>	<b>377,290</b>	<b>204,363</b>	<b>581,653</b>	<b>100%</b>
% proportion	64%	36%	100%		65%	35%	100%	
AV. Price (Mil.)					3.522	3.391	3.475	

ISO 9001 - 2008 certified  
 ศูนย์ข้อมูลวิจัยและประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ไทย 2554-2557 โฉนดเลขที่ แรงงานสัมพันธ์ | 2554: รางวัลความ  
 โปร่งใส ปปช. 2552: ผู้ให้บริการที่ดี | 2550: รางวัล  
 AGENCY FOR REAL ESTATE AFFAIRS (AREA)  
 เครือข่ายจพทเพียง 1 | 2548: โฉนดเลขที่ จรรยาบรรณดีเด่น

ภาพที่ 1.3 แสดงอุปทานคงเหลือสะสม ณ สิ้นปี 57 แยกตามผู้ประกอบการ

แต่ถ้าหากจะพิจารณาในระยะยาวๆ ผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน การจะซื้ออะไรไม่ได้ฟังจากผู้ขายเท่านั้นแต่จะอ่านจากอินเทอร์เน็ต ถ้ามจากเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จักประกอบการตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการดูแลลูกค้าหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญมาก และสื่อสารให้เกิดการรับรู้ และเมื่อได้รับฟังจากคนรอบข้าง จะสร้างความมั่นใจและเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นก็จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจซื้อ เพราะไม่ได้เกิดจากผู้ประกอบการสื่อสารในทางเดียว แต่เกิดจากผู้อยู่อาศัยสื่อสารอีกทางหนึ่ง แต่ในการบริการหลังการขายที่มีงบประมาณอยู่อย่างจำกัด และความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และความคาดหวังของลูกค้าก็สูงขึ้นเรื่อยๆ เราควรบริการหลังการขายอย่างไร

บริษัทที่รับจ้างบริหารหลังการขาย มีอยู่หลายบริษัท หนึ่งในบริษัทรับจ้างบริหารนิติบุคคลอาคารชุดที่ถือว่าเป็นผู้นำก็คือ บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลส์ ที่บริหารจัดการอสังหาทั่วโลก โดยในประเทศไทยก็มีการรับจ้างบริหารอาคารอยู่ถึง 95 โครงการ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นอาคารสำนักงาน และอีกหนึ่งบริษัทที่น่าสนใจก็คือบริษัทลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารชุมชน เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ซื้อห้องชุด มีประสบการณ์ในการบริหารอาคารชุดพักอาศัยมากกว่า 120 โครงการ ซึ่งมีจุดแตกต่างจากบริษัทจ้างบริหารที่อื่นคือ เน้นการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ ไม่ใช่เน้นการบริหารอาคาร และถือว่าเป็นบริษัทระดับต้นๆที่มีความชำนาญในด้านนี้

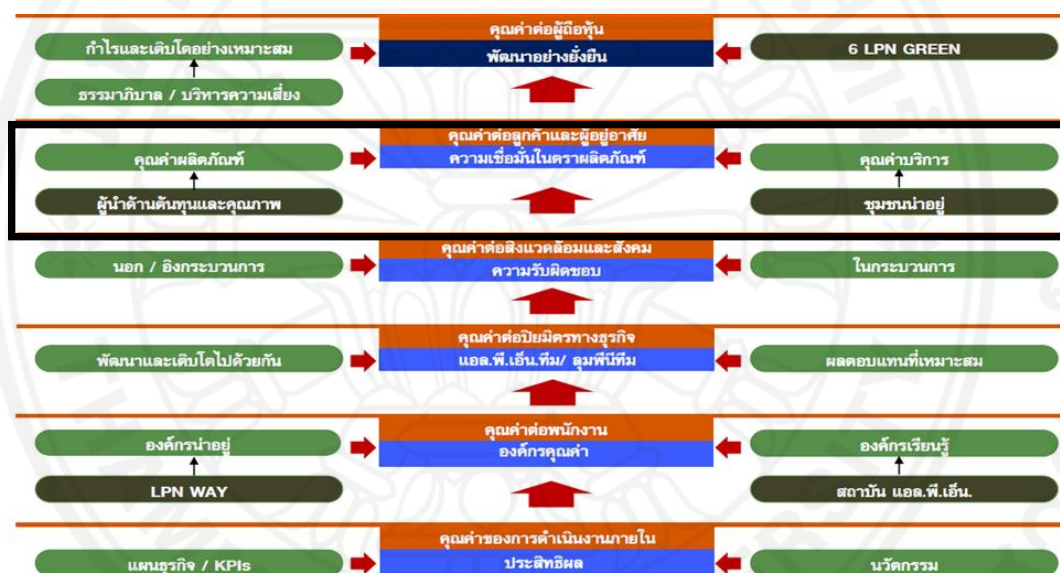
จึงเป็นที่มาของการวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยในการบริการชุมชนลุมพินีให้น่าอยู่นั้นส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่ากัน เพื่อใช้ผลการวิจัยในการตัดสินใจใช้งบเพื่อลงทุนสร้างความพึงพอใจได้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเจ้าของห้องชุดหรือผู้เช่าได้อย่างเหมาะสมภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด รับจ้างบริหารชุมชนมากกว่า 120 โครงการ 300 อาคาร 110,000 ห้องชุด มีลูกค้าที่ต้องดูแลกว่า 220,000 คน โดยส่งมอบคุณค่าคือชุมชนน่าอยู่ให้กับผู้ซื้อห้องชุดที่สร้างโดยบริษัทแอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้กลยุทธ์ด้านต้นทุนต่ำและส่งมอบบริการที่แตกต่าง โดยไม่ใช่เป็นแค่การส่งมอบห้องชุด แต่เป็นการส่งมอบ “ชุมชนน่าอยู่” ควบคู่ไปกับการสื่อสารเชิงรุกและทำให้เห็นจริง ใช้การตลาดแบบปากต่อปาก ซึ่งได้ผลดีต้นทุนต่ำ โดยดูได้จาก LPN’s Balance Scorecard ได้จากภาพที่ 1.4 ในมุมมองที่ส่งมอบคุณค่าต่อลูกค้า ที่เป็นผู้นำด้านต้นทุนแต่มีคุณภาพ ซึ่งเน้นการก่อสร้างได้เร็ว ใช้แบบที่ก่อสร้างได้ง่ายและเน้นการดูแลหลังจากอยู่จริงให้ดูแลได้ง่ายและต้นทุนในการดูแลต่ำ ผู้รับเหมาที่เป็นพันธมิตรรู้จักไว้วางใจและโตไปด้วยกัน และเน้นการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า โดยส่งมอบชุมชนน่าอยู่ซึ่งดูแลหลังการขายไปตลอดอายุอาคาร โดยเมื่อส่งมอบห้องชุดให้ลูกค้าก็ตามไปบริหารชุมชนให้น่าอยู่ภายใต้กลยุทธ์ FBLESP ซึ่งได้มาจากการเรียนรู้และพัฒนาจากประสบการณ์ในการบริหาร



ชุมชนมานานกว่า 25 ปี เพื่อส่งมอบคุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อมและสังคมที่ดี โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ 6 ปัจจัยหลัก (FBLESP) ดังนี้

1. Facility Management
2. Budgeting Mangement
3. Life Quality Management
4. Environment Management
5. Security & Safty Management
6. People Management



ภาพที่ 1.4 LPN's Balance Scorecard ประจำปี 2558

แต่เนื่องจากเทคโนโลยี เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้น จาก 3G ก็เกิดสังคมก้มหน้า เกิดการใช้บริการ Delivery มากขึ้น พฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยในชุมชนอาจเปลี่ยนแปลงไป ความต้องการเปลี่ยนไป บริการก็ต้องเปลี่ยนไปให้ตอบรับการยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และอีกทั้งคนต่างวัยกัน ต่าง Generation กันก็มีความต้องการที่แตกต่างกันไป จึงเป็นเหตุให้ต้องมาทบทวนว่าปัจจัยที่เคยทำให้ชุมชนลุ่มพินีน่าอยู่ยังคงเหมือนเดิม หรือมีอะไรเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปจากเดิม

จึงเป็นที่มาของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีนี ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีนี เพื่อปรับปรุงมาตรฐานในการบริการเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ย้ายเข้ามาอยู่ในโครงการ จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน ประเภทของการอยู่อาศัย

2) เพื่อศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมจากปัจจัยที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และจากประสบการณ์การบริหารของบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ใช้ในการบริหารชุมชนลุมพินีให้น่าอยู่ด้วยกลยุทธ์ 6 ปัจจัยหลัก ประกอบด้วย การบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง การบริหารจัดการงบประมาณ การบริหารจัดการคุณภาพชีวิต การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความปลอดภัย และการบริหารจัดการผู้เกี่ยวข้องในงานบริหารชุมชน

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 6 ปัจจัยหลักและปัจจัยที่จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่บริหารชุมชนโดย บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ด้วยกลยุทธ์ “ชุมชนน่าอยู่” ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีและนำปัจจัยดังกล่าวมาเทียบกับปัจจัยที่ลุมพินีบริหารอยู่ และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อคัดเลือกปัจจัยในการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ และนำปัจจัยที่ได้มาศึกษาต่อว่า ปัจจัยที่ได้รับเลือกนั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีบริหารงานโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด และพัฒนาโครงการโดยบริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด(มหาชน) เท่านั้น ซึ่งลักษณะชุมชนในงานวิจัยนี้จะครอบคลุมชุมชนลุมพินีเฉพาะกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีขนาดจำนวนห้องชุดตั้งแต่ 500 ห้องชุดขึ้นไปเท่านั้น ซึ่งถือเป็นชุมชนขนาดกลางและใหญ่เท่านั้น ซึ่งมีอยู่ประมาณ 55 ชุมชน 200 อาคาร 70,000 ครอบครั้ว มีลูกค้าต้องดูแล 140,000 คนและจะดำเนินการเก็บข้อมูลตัวอย่างผ่านแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้อยู่อาศัย ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2559 – 20 เมษายน 2559

ชุมชนลุมพินีนอกจากตั้งอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลซึ่งอยู่ในภาคกลางแล้ว ยังมีตั้งอยู่ในภูมิภาคตะวันออก เช่น ที่ชลบุรี พัทยา เป็นต้น และตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ที่

อุดร เป็นต้น แต่สำหรับงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะชุมชนที่อยู่ภาคกลางเท่านั้น เพราะข้อจำกัดในเรื่องเวลาและเงินลงทุนในการทำวิจัย สำหรับขนาดของชุมชนก็จะมีตั้งแต่ชุมชนขนาดเล็ก มีจำนวนห้องชุดน้อยกว่า 500 ห้องชุด ชุมชนขนาดกลางมีจำนวนห้องชุด 500-2000 ห้องชุด และชุมชนขนาดใหญ่มีจำนวนห้องชุดมากกว่า 2000 ห้องชุด แต่สำหรับงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะชุมชนที่มีขนาดกลางและใหญ่เท่านั้น คือ ชุมชนที่มีจำนวนห้องชุดตั้งแต่ 500 ห้องชุดขึ้นไป เพราะอนาคตของชุมชนที่ลุ่มพินิจจะสร้างส่วนใหญ่มีขนาดมากกว่า 500 ห้องชุด และเป็นขนาดชุมชนที่ส่งผลต่อสังคมมากเพราะมีจำนวนครอบครัวและจำนวนประชากรอยู่อาศัยจำนวนมาก

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของงานวิจัยฉบับนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

##### 1.4.1 เพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ เพื่อบริษัทฯ ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความพึง

พอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งในด้านเทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรมหรือคนใน Generation ใหม่ ๆ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ รวมถึงสำหรับการใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของกิจการ

##### 1.4.2 เพื่อประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชนเมือง เนื่องจากชุมชนที่

ศึกษาเป็นชุมชนขนาดกลางและใหญ่ ที่มีจำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุดต่อชุมชน ซึ่งก็ถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสังคมที่ดี น่าอยู่ ไม่สร้างปัญหาให้กับสังคม

##### 1.4.3 เพื่อเป็นประโยชน์ด้านวิชาการ โดยใช้งานวิจัยนี้เป็นฐานข้อมูลและต่อยอด

การทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นๆ และปัจจัยด้านอื่นๆ ต่อไป



## 1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ชุมชนลุ่มพินี หมายถึง ชุมชนที่บริหารงานโดยบริษัท ลุ่มพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด และพัฒนาโครงการโดยบริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

1.5.2 ชุมชนน่าอยู่ คือ ชุมชนลุ่มพินีที่ผู้อยู่อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยมีองค์ประกอบที่เหมาะสมมีคุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีรวมทั้งจิตสำนึกของการมีส่วนร่วม ดูแล ห่วงใยและแบ่งปันกัน

1.5.3 นิติบุคคล หมายถึง สถานที่ทำการของเจ้าหน้าที่นิติ มีไว้สำหรับให้บริการกับผู้อยู่อาศัยในแต่ละชุมชน

1.5.4 ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชนลุ่มพินี แบ่งเป็น 3 ภูมิภาค คือ 1. ภาคกลาง คือ ชุมชนลุ่มพินีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2. ภาคตะวันออก คือ ชุมชนลุ่มพินีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ชุมชนลุ่มพินีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดอุดร

1.5.5 การแบ่งขนาดจำนวนห้องชุดของชุมชนลุ่มพินี แบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ 1. ขนาดเล็ก มีจำนวนห้องชุดน้อยกว่า 500 ห้องชุด 2. ขนาดกลาง มีจำนวนห้องชุดตั้งแต่ 501-2000 ห้องชุด 3. ขนาดใหญ่ มีจำนวนห้องชุดตั้งแต่ 2001 ห้องชุดขึ้นไป

1.5.6 ช่วงวัยของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี แบ่งออกเป็น 4 วัยดังนี้ วัยเด็ก 1-10 ปี วัยรุ่น 11-20 ปี วัยผู้ใหญ่ 21-59 ปี และวัยสูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปี เป็นต้นไป

1.5.7 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้า เจ้าของร่วม ผู้พักอาศัย ผู้เช่า และผู้ให้บริการชุมชนลุ่มพินี

1.5.8 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่นิติบุคคล และผู้ให้บริการอื่นๆในชุมชนลุ่มพินี

1.5.9 ทรัพย์สินส่วนกลาง หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุดและที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม

1.5.10 การบริหารงบประมาณ หมายถึง การตั้งงบ ใช้งบ ของทั้งด้านรายรับและรายจ่าย ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง และความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่ายตลอดจนการติดตามการค้างชำระค่าใช้จ่าย

1.5.11 การบริหารคุณภาพชีวิต หมายถึง กฎระเบียบ ข้อบังคับ การสื่อสารในชุมชน ประกันภัย และกิจกรรมสร้างวัฒนธรรมชุมชน

1.5.12 การบริหารสิ่งแวดล้อม หมายถึง พื้นที่สีเขียว พื้นที่ส่วนกลาง การรณรงค์ประหยัดพลังงานการคัดแยกขยะ และการจัดการด้านความสะอาด

1.5.13 การบริหารด้านความปลอดภัย หมายถึง ติดตั้งและจัดการระบบ/อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

1.5.14 การบริหารผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ อุตสาหะ ของเจ้าหน้าที่และเจ้าของร่วม

1.5.15 การจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด หมายถึง การซ่อมแซมห้องชุด การจัดหาบริษัท เพื่อบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุด บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร และบริการอื่นๆ เช่น บริการล้างแอร์ราคาถูก บริการล้างรถในที่จอดรถ บริการรับฝากกุญแจหรือพัสดุ เป็นต้น

1.5.16 ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติด้านบวกที่เกิดจากการได้รับบริการจากการให้บริการในชุมชนลุ่มพินีสอดคล้องและตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทบทวนวรรณกรรมเป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางและกรอบในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดสมมุติฐานงานวิจัยและออกแบบเครื่องมือวิจัยในบทต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมตามหัวข้อ ดังนี้

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด

2.1.5 หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### 2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอยู่อาศัยจากการสัมภาษณ์

2.4 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

##### 2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนสง, 2521, หน้า 2)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538, หน้า 41-42) กล่าวว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ขนาดของครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ซึ่งลักษณะงานด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่มีความสำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย

ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา วัฒนธรรมและสังคม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายได้ โดยปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการแบ่งส่วนตลาดตัวแปรหนึ่ง นักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น นอกจากนี้เพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติด้วย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณา ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม โดยสถานภาพสมรสของประชากร คือ ประเภทของสภาพสมรส ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้วด้วยเช่นกัน

4. รายได้การศึกษาและอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต อาชีพ การศึกษา ค่านิยม รสนิยม ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกันจึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาสำหรับการแบ่งส่วนการตลาดตามกลุ่มผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ สถานภาพ และระดับการศึกษา เป็นต้น เพื่อใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ให้กับผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

5. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ถือเป็นอีกหนึ่งตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่นิยมใช้ศึกษาในงานวิจัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546) สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สนใจถึงการแบ่งกลุ่มโดยลักษณะของครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวเดี่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นโสด/หม้าย

หรือจะเป็นครอบครัวหรือเป็นผู้ที่สมรส รวมทั้งยังมีบางคนที่หย่าร้างแต่อยู่ด้วยกันเพื่อประโยชน์ในด้านภาษี ดังนั้นอาจจะมีพฤติกรรมและเข้าถึงเทคโนโลยีต่างกัน

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความบังเอิญเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสาร ในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่า การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไปนอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น (กิตติมา สุรสุนธิ, 2541, หน้า 15-17)

### 2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ (Service) หมายถึง การบริการเป็นการกระทำแสดงที่ฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่โดยพื้นฐานแล้วไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลลัพธ์การเป็นเจ้าของในสิ่งนั้น โดยที่การผลิตบริการนั้นอาจจะรวมหรือไม่รวมกับกายภาพของผลิตภัณฑ์ก็ได้

(Kotler, 1997, หน้า 611) หรือเป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรืออุปกรณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค(Lehtinen, 1983, หน้า 21)

การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549) ดังนี้

1. ไม่มีตัวตน (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนการรับบริการ
2. แยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยในช่วงเวลานั้นผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ได้แก่บุคคลและอุปกรณ์ จะไม่สามารถแยกจากกันได้
3. เก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) เนื่องจากความต้องการบริการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริการ จึงต้องจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับให้บริการที่จะเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ดังนั้นเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์
4. ความต้องการบริการไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
5. การให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน (Variability or Heterogeneity) ในด้านของคุณภาพการให้บริการเนื่องจากการบริการส่วนใหญ่ต้องอาศัยคนในกระบวนการให้บริการตามลักษณะเฉพาะของการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เก็บรักษาไม่ได้และมีกระบวนการบริการเกิดขึ้นพร้อมกับการส่งมอบบริการนั้น ทำให้การให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่างกันและไม่สม่ำเสมอซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่เข้ามากระทบ ดังนั้นการรักษาคุณภาพของการบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องควบคุมให้ทุกส่วนสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด อย่างไรก็ตามการบริการจะเป็นที่พึงพอใจกับผู้รับบริการหรือไม่นั้น ยังอาจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของตัวผู้รับบริการเองด้วย ดังนั้นในการสร้างธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องเข้าใจลูกค้า นำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการและต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอ

#### 2.1.2.1 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้ ผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้ อย่าง เหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้อง (สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ 2538, หน้า 111) หรือการเป็นไปตามความต้องการหรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979) หรือสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขของลูกค้าในด้านการใช้งานและราคา (Feigenbaum, 1961)

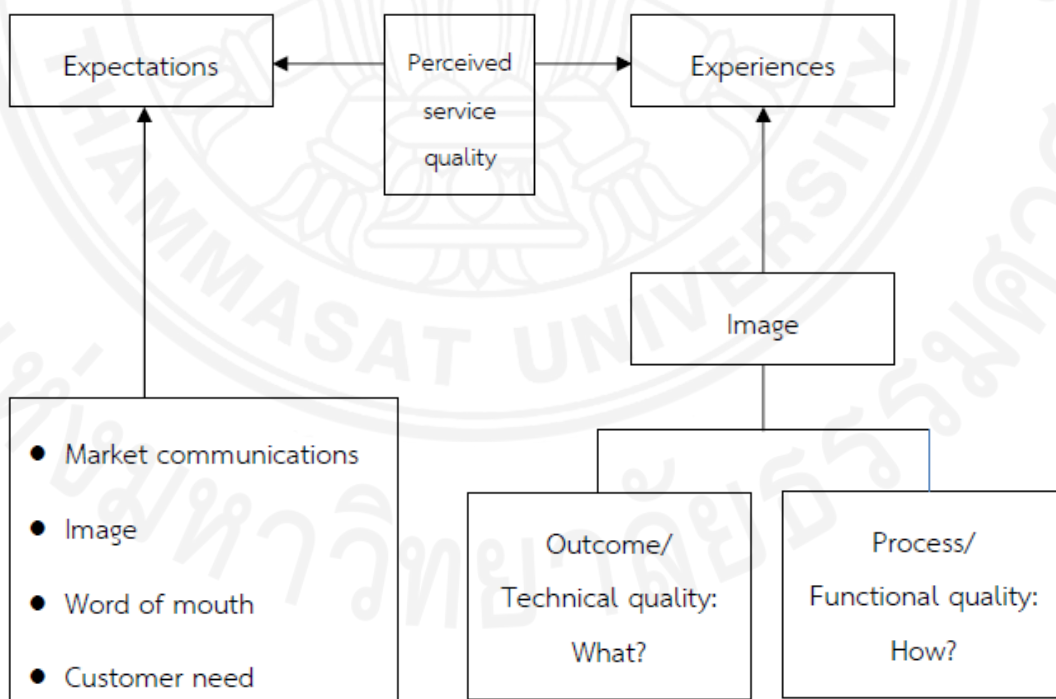
จากความหมายของคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้น จะได้เห็นว่าคำว่า คุณภาพนั้น สอดคล้องของความหมาย 3 ประการ คือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับการรับรู้คุณภาพของการบริการตาม Grönroos' Perceived Service Quality model

(Grönroos, 1984, หน้า 37) นั้นประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือคุณภาพทางเทคนิค และคุณภาพทางหน้าที่

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) คือ สิ่งที่ถูกค่าหรือผู้รับบริการได้รับหรือผลที่ได้จากการบริการ ซึ่งสามารถวัดผลได้ชัดเจน โดยเกี่ยวข้องกับเทคนิคที่ผู้ให้บริการใช้เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน

2. คุณภาพทางหน้าที่ (Function Quality) หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการหรือวิธีการบริการแก่ลูกค้า วัดคุณภาพได้ยาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตใจ ธุรกิจจะต้องหาวิธีในการให้บริการให้ดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

โดยการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดจากการที่ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการตรงกับความคาดหวัง ทั้งนี้ความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการเกิดขึ้นจากการสื่อสารทางการตลาดของผู้ให้บริการ ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ การบอกต่อแบบปากต่อปาก ความต้องการของลูกค้าเอง และการเรียนรู้ของลูกค้า ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การรับรู้คุณภาพของการบริการตาม Grönroos' Perceived Service Quality model ที่มา : Grönroos (1984, หน้า 37)

### 2.1.2.2 ความพึงพอใจการบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการ ซึ่งหากได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลง เกิดเป็นความพึงพอใจขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะเพิ่มขึ้น เกิดเป็นความไม่พึงพอใจ (Morse, 1958, หน้า 19) หรือผลจากการที่บุคคลหนึ่งเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจ ส่วนทัศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1964, หน้า 8)

โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความรู้สึกด้านบวกและความรู้สึกด้านลบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนโดยความรู้สึกด้านบวกจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งมีระบบย้อนกลับความสุขที่ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ (Maynard W. Shelly, 1975, หน้า 9)

ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องกำหนดกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ เพราะความเจริญเติบโตธุรกิจบริการมีจำนวนลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเป็นหนึ่งในปัจจัยบ่งชี้ ดังนั้นธุรกิจควรที่จะศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ นอกจากการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการแล้ว ธุรกิจควรดำเนินการให้พนักงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการตามพจนานุกรมทางจิตวิทยา (Chaplin, 1968, หน้า 437 อ้างถึงใน ดวงพร ตรีธัญญา, 2547, หน้า 22) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปรับบริการจากผู้ให้บริการนั้นๆ

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าจากการเปรียบเทียบหรือความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับกับความคาดหวังที่ลูกค้านั้นมี โดยความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้สึกในอดีตของลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกิดจากการที่นักการตลาดสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) จากการผลิต (Manufacturing) และการตลาด (Marketing) รวมทั้งทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักคุณภาพรวม (Total quality) (Kotler, 2003, หน้า 168)



การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ขึ้นอยู่กับการให้บริการของธุรกิจหรือผู้ให้บริการ ประกอบกับความคาดหวังหรือความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้น ซึ่งมีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล โดยสำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ สามารถทำได้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะประหยัดงบประมาณ เวลา และเหมาะสมกับการเก็บข้อมูลที่อยู่ในลักษณะกระจาย และเป็นจำนวนมากๆ โดยให้กลุ่มบุคคลเป้าหมายแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ได้กำหนด

2. การสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในลักษณะที่ผู้รวบรวมข้อมูลมีโอกาสพบปะสนทนากับผู้ให้ข้อมูลแต่เป็นการสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนอาจทำแบบเป็นทางการหรือแบบไม่เป็นทางการก็ได้ โดยต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นกระบวนการในการเก็บข้อมูลโดยการบันทึกพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างในสถานการณ์เฉพาะโดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตเป็นหลัก โดยต้องมีแบบแผนที่แน่นอนซึ่งควรได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว

### 2.1.2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

Schiffman and Kanuk (1987, หน้า 20) กล่าวว่า การให้บริการมีองค์ประกอบ 8 ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ได้แก่ (1) การมีศิลปะในการดูแลผู้รับบริการ (2) พนักงานมีสมรรถภาพในการให้บริการ (3) ให้ความสะดวกสบาย (4) มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ของการบริการที่ดี (5) ธุรกิจไม่มีปัญหาด้านการเงิน สามารถใช้จ่ายเพื่อจัดหาการบริการให้กับผู้รับบริการได้ (6) มีความสามารถและความพร้อมในการให้บริการ (7) มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการ (8) การบริการที่คุณภาพ

โดยสาเหตุที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการเกิดจากปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งก่อให้เกิดการสะท้อนความรู้สึกออกมา (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 146) ได้แก่

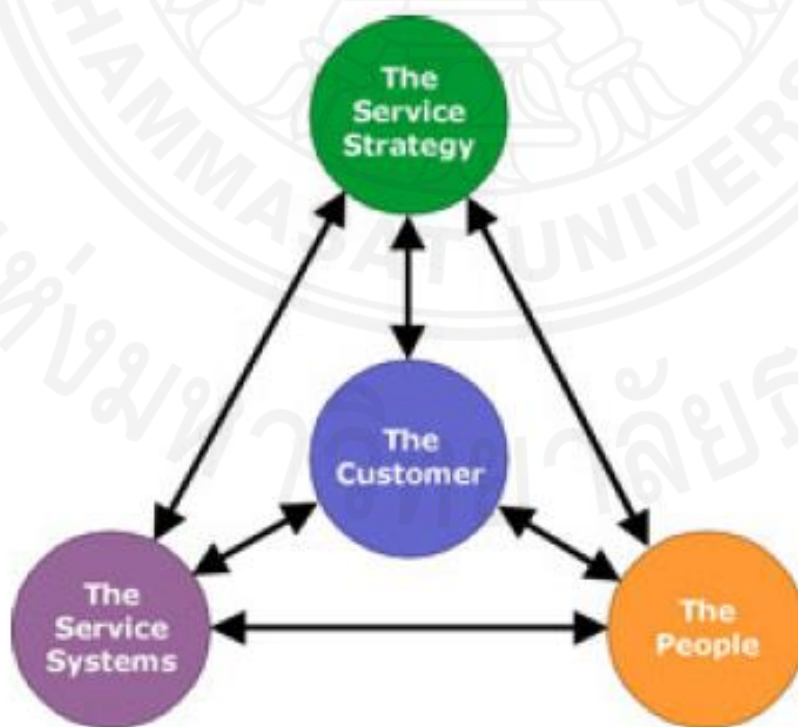
ก. ระบบการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ เสนอไว้ใน การให้บริการ มีความสะดวกต่อผู้รับบริการ ความสามารถในการให้บริการได้แก่ผู้รับบริการได้ทั่วถึงหรือครอบคลุมทุกพื้นที่ คุณค่าของการบริการ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์จากบริการว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ราคาหรือค่าธรรมเนียมของการบริการมีความเหมาะสม คุ่มค่าและยุติธรรม ระบบ

บริการมีความก้าวหน้าหรือได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นในเชิงคุณภาพและปริมาณ เมื่อเทียบกับระบบบริการในอดีต

ข. กระบวนการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความสะดวกหรือความยากง่ายในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการในเชิงของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ จำนวนของขั้นตอนและความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอน ความสม่ำเสมอและต่อเนื่องของการบริการ ความปลอดภัยของการบริการ

ค. พนักงานผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ความมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี และความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ สามารถไว้วางใจได้ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการบริการ

Albrecht (1987) ได้นำเสนอแนวคิดสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญที่ธุรกิจบริการที่ดีควรคำนึงถึง แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ กลยุทธ์ของธุรกิจบริการ ระบบงาน และคน ที่เปรียบเสมือนแต่ละด้านของสามเหลี่ยมที่อยู่ล้อมรอบลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งหากขาดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดไป ธุรกิจก็ไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการได้ โดยมีหลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจหรือความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัยแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) ที่มา : Albrecht (1987)

(1) กลยุทธ์ของธุรกิจบริการ (Service Strategy) กลยุทธ์ของธุรกิจบริการที่กำหนดขึ้นสำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ได้ ต้องมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยกลยุทธ์ของธุรกิจบริการที่ดีควรเป็นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นโดยมองจากมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือเป็น Customer Driven Strategy) ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ

(2) ระบบงาน (Service Systems) ระบบงานหรือกระบวนการให้บริการควรเป็นระบบที่เรียบง่าย เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน หรือเป็น Customer Friendly System ลูกค้าสามารถเข้าใจและเข้าถึงบริการได้ง่าย รวมทั้งพนักงานก็สามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้ง่าย โดยระเบียบปฏิบัติต้องมีความคล่องตัวสามารถเอื้ออำนวยในการบริการแก่ลูกค้าได้ดี

(3) คน (People) คนหรือพนักงานของธุรกิจต้องถูกสรรหาอย่างเหมาะสม และปรับพฤติกรรมให้บริการด้วยความมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service Conscious)

### 2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจและคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบชอบใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดีเต็มใจ หรือมี เจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้าน วัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือ รับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการ ต่ำกว่า ที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจาก สินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะ เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบ

หนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อบุคลากร ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น

### 2.1.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Beer M.(1965, อ้างถึงสมหมาย เปียถนอม,2551) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- (1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- (2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- (3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัว

บุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับ ชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน

ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

### 2.1.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัมมาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำ สิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับ จากสิ่งที่กดดัน มากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการ พื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอดเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับ ความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับ ความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับ ต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก(ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่นหรือไม่ต้องการ แม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ตั้งสมมุติฐานว่า บุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านั้นอยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอน หรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจจะมีผลต่อขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือ หน่วยงานที่ตั้งไว้

#### 2.1.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด (Tawat Kema)

แนวคิดพื้นฐานหลักของการตลาด คือ ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางให้บริการ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมได้โดยจัดส่วนประสมทั้ง 4 อย่างได้เหมาะสมที่สุด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายได้ แต่ส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 นี้ ยังไม่เพียงพอสำหรับการตลาดบริการ ส่วนประสมการตลาดสำหรับตลาดบริการ แตกต่างจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป เพราะมีความแตกต่างที่สำคัญทางงานการตลาด และเป็นสิ่งที่ทำหายนักการตลาดบริการ ได้แก่

- (1) กระบวนการซื้อ (Purchase Process) เป็นการที่ผู้ซื้อตัดสินใจว่าจะซื้อบริการใด
- (2) ผู้ซื้อปฏิบัติสัมพันธ์ (Interact) กับผู้ให้บริการอย่างไร
- (3) ผู้ซื้อมีความรู้สึกอย่างไรต่อบริการที่ซื้อ และมีการประเมินความพอใจในบริการที่ซื้ออย่างไร
- (4) ผู้ให้บริการและลูกค้ามีการกำหนดคุณภาพและประเมินคุณภาพของบริการอย่างไร
- (5) การสื่อสารของคู่แข่งชั้นกับลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต
- (6) บทบาทที่ซับซ้อนของพนักงาน กระบวนการภายใน และทัศนคติในการพิจารณาความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการขององค์กร

ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีอีก 3 P's เพิ่มขึ้นมา โดยสะท้อนถึงการที่บริการมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ คน (People) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Processes) (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545) ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วยปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจ บริการส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน และต้อง

สอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาด ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Adrian, 1993)นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้วส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป (Adrian, 1993)

### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการประกอบด้วย ดังนี้

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะทางกายภาพของ ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความทนทาน ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการซ่อมแซมได้ รูปลักษณ์พิเศษ การออกแบบ การกำหนดตราสินค้า รวมถึงการบรรจุหีบห่อ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ให้คุณค่าแก่ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์ขายได้

(2) ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นต้นทุนของลูกค้า แต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้กับธุรกิจ ส่วนประสมด้านราคานับเป็นส่วนที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจากราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ไม่เหมือนกับตัวคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย แม้ว่าในทศวรรษปัจจุบันจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับราคามีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมากขึ้น แต่ปัจจัยด้านราคาก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดและผลกำไรของบริษัทอยู่เช่นเดิม ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์ (Value) กับ ราคาผลิตภัณฑ์ (Price) ซึ่งเป็นคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า (Perceived Value) ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ

(3) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารเพื่อโฆษณา สินค้า/ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ การขายตรงโดยใช้พนักงานขาย และการตลาดทางตรงโดยผ่านทางจดหมาย

(4) ด้านสถานที่ (Place) หมายถึง กลุ่มขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการในการทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเป้าหมายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ต้องมีการสรรหา และเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้สามารถกระจายสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงไปสู่ตลาดเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นการก่อให้เกิดภาวะผูกพันระยะยาวกับบริษัทหรือองค์กรอื่นๆ ที่มาช่วยในการจัดจำหน่ายเช่น

เดียว กับตลาดที่ขายสินค้าและบริการให้ ดังนั้น การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญและต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ การควบคุม และความสามารถในการปรับตัวของช่องทางนั้นๆ

(5) ด้านพนักงาน (People) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ ทักษะที่ดี ตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดี มีความน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ สื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับบริษัทได้

(6) ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบริษัท เช่น การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เอาใจใส่ลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เป็นต้น (คอตเลอร์, ฟิลิป, 2546)

(7) ด้านลักษณะทางกายภาพ/สิ่งแวดล้อม (Physical Evidence) หมายถึง ลักษณะของร้านค้า หรือบริษัทที่ปรากฏแก่สาธารณชน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภครับรู้ถึงภาพลักษณ์ และคุณภาพของบริการ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือประโยชน์ที่จะได้รับ อื่นๆ ลักษณะทางกายภาพอาจได้แก่ โครงสร้างทางสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน การวางผังร้าน วัสดุตกแต่ง และเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ เป็นต้น บรรยากาศในร้านค้าถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับร้านค้าที่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย

### 2.1.5 หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ

อรุณ ศิริจานุสรณ์ (2555) ได้สรุปส่วนทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนกลาง ภายใน อาคารชุด ดังนี้ ทรัพย์สินส่วนกลาง หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุด ซึ่งประกอบด้วยที่ดินที่ตั้งอาคารชุดที่ดินที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันโครงสร้างและสิ่งก่อสร้างเพื่อความมั่นคงและเพื่อป้องกันความเสียหายต่อตัวอาคารชุด อาคารหรือส่วนของอาคารชุดและเครื่องอุปกรณ์ที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน เครื่องมือและเครื่องใช้ที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน สถานที่ที่มีไว้เพื่อบริการส่วนรวมแก่อาคารชุด และทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปคำว่าพื้นที่ส่วนกลางอาคารชุด คือทรัพย์สินส่วนกลางที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน

เสริชย์ โชติพาณิชย์ (2553, น.64-65) กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรกายภาพไว้ว่าเป็นแนวคิดที่อยู่ในเชิงการบริหารจัดการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกรณีอาคารสถานที่ได้ทุกประเภท โดยอาศัยหลักการปฏิสัมพันธ์ของ 3 สิ่ง ได้แก่ ทรัพยากรกายภาพ (place) กิจกรรมขององค์กร (process) และผู้ปฏิบัติการในองค์กร (people) เพื่อการบริการและจัดการได้ทรัพยากรกายภาพตอบสนองต่อองค์กรในด้านการทำงานหรือกิจกรรมหลักที่เกิดขึ้นในองค์กรและผู้ใช้อาคาร



อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคุ้มค่าและคุ้มค่า สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร นั้น เสริชย์ โชติพาณิชย์ ยังได้กล่าวถึง งานบริการ/ปฏิบัติการอาคารไว้ในปีเดียวกันว่าเป็นการบริการ ด้านอาคารสถานที่ซึ่งเป็นบริการขั้นพื้นฐานของทุกอาคาร และงานเหล่านี้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการ/ผู้บริหารทรัพยากรกายภาพที่ต้องจัดการให้ครบถ้วน มีคุณภาพและปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมการบริการและปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในอาคารที่มารองรับการใช้งานของผู้ใช้อาคาร โดยทำให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก ปลอดภัยและมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้ามาใช้อาคาร ดังนั้นงานบริการ/ปฏิบัติการอาคารจึงจัดเป็นงานเชิงปฏิบัติ (operational) ที่ต้องการ ผู้ปฏิบัติงานประเภทผู้ทำ(doer)เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งอาจได้แก่ ผู้ให้บริการอาคารหรือบุคลากรด้านอาคารสถานที่ขององค์กร (in-house facility staff)

ประเภทของงานบริการ/ปฏิบัติการอาคาร อาจจำแนกได้ออกได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มบริการสนับสนุน (Support services) ประกอบด้วย

1.1 งานบริการอาคาร เป็นบริการพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการเพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวกและปลอดภัย ซึ่งเป็นงานบริการอาคารระดับพื้นฐานที่พบได้ทุกอาคารได้แก่

ก. งานรักษาด้านความสะอาด (cleaning) หมายถึง การปฏิบัติการดูแลทำความสะอาดพื้นที่และอาคารให้ปราศจากสิ่งสกปรก ให้อาคารอยู่ในสภาพที่ดี ครอบคลุมการทำทำความสะอาดภายในอาคารเช่น ทางเดิน ห้องน้ำ ลิฟต์ เป็นต้น

ข. งานรักษาความปลอดภัย (security) หมายถึง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร

ค. การกำจัดแมลง สัตว์รบกวน และควบคุมโรคสัตว์ (pest control) หมายถึง การป้องกันและกำจัดสัตว์รบกวนและอาจนำโรคมาสู่อาคาร เน้นการกำจัดปลวก หนู แมลงสาบ ยุงและแมลงอื่น ๆ ภายในอาคาร

ง. การกำจัดขยะและการหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้(waste disposal) หมายถึง การคัดแยกขยะ และสิ่งของเหลือใช้ เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

จ. การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ (gardening/landscape maintenance) หมายถึง การจัด ดูแลรักษาและตกแต่งสวนรวมถึงการกำจัดแมลงและวัชพืช

1.2 งานบริการสำนักงาน เป็นบริการสนับสนุนการทำงานขององค์กรและผู้ใช้อาคาร เช่น การบริการต้อนรับประชาสัมพันธ์ (reception) การบริการจัดเก็บเอกสาร (records management) เป็นต้น

(2) กลุ่มงานวิศวกรรมอาคาร (engineering services) เป็นงานทางด้านเทคนิคอาคารที่มีหน้าที่หลัก ในการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และปลอดภัยตลอดเวลา ประกอบด้วย

## 2.1 งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (engineering operations)

หมายถึง การดูแลให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ทำงานไปตามตารางการใช้งานและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อาคารเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ

## 2.2 งานบำรุงรักษา (maintenance) หมายถึง การดำเนินการเพื่อรักษาให้อาคารและระบบ ประกอบอาคารให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้

อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ก. การบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง (response maintenance) หมายถึง การดำเนินการแก้ไขความชำรุด/ความบกพร่องของอาคารและระบบประกอบอาคาร เพื่อให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม เป็นการดำเนินงานเชิงตอบสนอง/แก้ไขปัญหา (reactive)

ข. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (programmed maintenance) หมายถึง เป็นการดำเนินการบำรุงรักษาสภาพของอาคารและระบบประกอบอาคารตามแผนมาตรฐานหรือที่คู่มืออุปกรณ์กำหนดไว้เป็นเชิงป้องกัน (preventive)

การบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร อาทิเช่น การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้ากำลัง การบำรุงรักษาระบบป้องกันอัคคีภัย การบำรุงรักษาระบบลิฟต์ การบำรุงรักษาระบบสุขาภิบาลและบำบัดน้ำเสีย การบำรุงรักษาระบบสื่อสาร การบำรุงรักษาระบบรักษาความปลอดภัย

พระพร สุภาวัฒน์ (2550, น. 15-17) ได้กล่าวถึง การบริหารอาคารชุดไว้ว่าเป็นงานในหน้าที่ขององค์กรหรือผู้บริหารอาคารชุดที่เจ้าของร่วมในอาคารชุดเป็นผู้แต่งตั้งเข้ามาบริหารทรัพย์สินส่วนกลางให้เจ้าของร่วมได้รับประโยชน์ในการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง เพื่อให้การบริหารอาคารชุดบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของทรัพยากรในการบริหารหน้าที่หลักของบริษัทรับจ้างบริหารอาคาร

1. บำรุงรักษาอาคารและทรัพย์สินให้คงอยู่ในสภาพดีและมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน
2. บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. อำนวยความสะดวกและให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นหลัก
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างมูลค่าเพิ่มให้อาคาร

การบริหารอาคารครอบคลุมถึงงานดังต่อไปนี้

1. งานบริหารซ่อมแซมอาคาร (maintenance management)
2. งานบริหารทั่วไป (general management)
3. งานบริหารด้านการเงิน (financial management)
4. งานบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ (human management)

รูปแบบการบริหารอาคารชุด สามารถแบ่งได้ 3 แบบดังต่อไปนี้

1. เจ้าของโครงการรับจ้างบริหารเอง
2. เจ้าของโครงการเสนอชื่อบริษัทผู้เชี่ยวชาญเข้ามาบริหาร
3. เจ้าของห้องชุดร่วมกันพิจารณาเลือกผู้มาบริหาร

## 2.2 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

สุภาภรณ์ พลนิกร (2548, น.28-31) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจหรือความต้องการดังต่อไปนี้

**2.2.1.1 อายุ** ความจำเป็นและความสนใจในสินค้าหรือบริการ แปรผันตามอายุ เช่น 18-20 ปี ทำตัวห่างเหินจากครอบครัว แสวงหาเอกลักษณ์ของตน เลือกอาชีพ 21-29 ปี แสวงหาความพอใจและลงตัวในอาชีพและชีวิตครอบครัว ฯลฯ หรือแบ่งส่วนตลาดตามอายุก็มีประโยชน์อีกวิธีคือ แบ่งเป็นกลุ่ม เช่น ผู้ใหญ่อายุน้อย (Young Adults อายุ 25-39 ปี) วัยกลางคน (Middle aged อายุ 40-64 ปี) ผู้สูงอายุ (Older Adult อายุ 68 ปี) ฯลฯ นอกจากนี้การกระทำและความคิด โดยการเป็นคนร่วมสมัยเดียวกัน (Age Cohort) มักจะทำให้มีลักษณะคล้ายกันหลายเรื่อง เพราะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่คล้ายกัน

**2.2.1.2 เพศ** ปัจจุบันความคาดหวังและการแบ่งหน้าที่หรือบทบาท เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรม ได้ถูกเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมาก ทำให้หลายๆสินค้าหรือบริการ เข้าถึงทั้งชายและหญิง อีกทั้งการคาดหวังอย่างจริงจังในสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมเฉพาะผู้ชายหรือผู้หญิงเท่านั้น ได้ลดลงอย่างมาก

**2.2.1.3 สถานภาพสมรส** ได้นิยมใช้มานาน อาจนำมาพิจารณาประกอบกับรายได้หรือพิจารณาร่วมกับรายได้และลักษณะการซื้อ เพราะจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย

**2.2.1.4 รายได้** การศึกษา และอาชีพ ตัวแปรทั้ง 3 ชนิดมีความสัมพันธ์กันมาก และยังแสดงถึงความสามารถในการจ่าย สภาพสังคมที่มาจากอาชีพและการศึกษา

ผลการศึกษาของ ธวัช เขมธร (2552) ที่ได้ทำการศึกษา การบริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกันในปัจจัยด้านกระบวนการ พนักงาน และ ลักษณะทางกายภาพ (สิ่งแวดล้อมภายในโครงการ) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขาย

ขายแตกต่างกันทุกส่วนประสมการตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกันทุกส่วนประสมการตลาดยกเว้นปัจจัยด้านสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกันในปัจจัยด้านสินค้า ราคา การส่งเสริมการตลาดและ กระบวนการ ซึ่งเป็นผลการศึกษาในทิศทางเดียวกัน

สุตารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร เพศ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของ ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ การศึกษา รายได้และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พฤติกรรมการพักอาศัยของเจ้าของห้องชุด ประกอบด้วย ลักษณะการพักอาศัย ลักษณะการจอดรถยนต์และการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ จีราภรณ์ ดิยะจามร (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย กรณีศึกษาอาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง ว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารด้านการบริการกับข้อมูลพื้นฐานของผู้อยู่อาศัย อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ จำนวนบุตร กรรมสิทธิ์ และระยะเวลาการอยู่อาศัย และงานวิจัยของศิริพรรณ กิจรักษา (2539) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยประเภทแฟลต : กรณีศึกษาโครงการเมืองใหม่บางพลีพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยประเภทแฟลตมีดังนี้คือ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส สถานภาพทางด้านอาชีพ การใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานที่ทำงาน ขนาดของสมาชิกสายสัมพันธ์ทางสังคม และการปฏิสังสรรค์กับเพื่อนบ้าน สำหรับผลการศึกษาบรรทัดฐานเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของผู้เช่าในแฟลต พบว่าโดยส่วนใหญ่ของผู้เช่าไม่มีบรรทัดฐานหรือมาตรฐานเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ทางด้านการจัดการมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มผู้เช่าที่มีบรรทัดฐานแตกต่างกันนั้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยประเภทแฟลตเลย ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ปัจจัยภูมิหลังของทั้ง 2 กลุ่มนั้นไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ตัวแปรด้านการศึกษาเท่านั้นที่มีผลทำให้กลุ่มผู้เช่ามีบรรทัดฐานเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษาของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด และพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยที่กล่าวไปข้างต้น

## 2.2.2 ปัจจัยด้านการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ และหลักการบริหารทรัพยากร ภายภาพ โดยในแต่ละด้านมีผู้ศึกษาและทำงานวิจัยไว้แล้วในแต่ละปัจจัยดังนี้

จิตรัตน์ สุรินทร์ศักดิ์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในอาคารชุด ขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางการให้บริการในเรื่องการไหลของน้ำมากที่สุด และไม่พอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการฯ และกลุ่ม ตัวอย่างพอใจทางด้านสังคมและการจัดระเบียบโดยพอใจกับความเงียบสงบในอาคารชุดและไม่พึงพอใจในด้านการบริหารงานนิติบุคคลในอาคารชุด

บุญชู ไทยตระกูลพานิช (2540) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยใน อาคารชุดราคาถูกต่อระบบการให้บริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง พบว่า ผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยมีความพึงพอใจมากต่อ การบริการน้ำประปา มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการรักษาความปลอดภัย ต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ พื้นที่ส่วนกลาง และต่อการจัดเก็บและขนขยะ มีความพึงพอใจพอประมาณต่อที่จอดรถ ต่อการบริการไฟฟ้า ส่วนกลาง และต่อค่าบริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง และผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการ โทรศัพท์เมื่อพิจารณาจากกรณีวิเคราะห์การมี สหสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงพอของการบริการที่ให้การมีคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ กับความคุ้มค่า และยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ของผู้ให้บริการ กับการมีบุคลิก ทำที่และมารยาทในการบริการ และกับความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหาร

ทัศนีย์ ด้านวิริยะกุล และคณะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในอาคารชุด โครงการ เดอะ พาร์ค แลนด์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัย ด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการสื่อสาร กับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและศึกษาปัญหาและ อุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่าผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด เดอะ พาร์ค แลนด์ มีปัญหาที่จ่อ ทรถ เช่น ที่จอดรถไม่พอ คิดค่าเช่าที่จอดรถแพงและมีการจอดรถไม่เป็นระเบียบขวางทาง มีปัญหาด้าน มลภาวะต่างๆ เช่น เสียงดังรบกวน กลิ่นเหม็นจากท่อน้ำ และประสบปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ท่อระบายน้ำอุดตัน ทำให้ระบายน้ำช้าและน้ำท่วมเวลาฝนตก ไฟฟ้าดับบ่อยเวลาฝนตก โดยผู้ อยู่อาศัยในอาคารชุดบางส่วนย้ายออกจากอาคารชุดเนื่องจาก มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เช่น ไม่ เป็นส่วนตัว เสียงดัง ที่จอดรถแออัด

ศานิต พรหมน้อย (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการ ให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยแบ่ง การศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ความครอบคลุมครบถ้วนของการบริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ ในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ รองลงมาคือ งานรักษาความ

ปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ การจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม 2) การเอาใจใส่ของการให้บริการ พบว่าผู้  
 อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคลและงานประชาสัมพันธ์  
 รองลงมาคือ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ต่ำสุดคืองานจัดประชุมคณะกรรมการ 3)  
 ความสะดวกในการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อความสะดวกในงานรักษาความสะอาด  
 รองลงมาคือ งานซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคล ต่ำสุดคือ งานจัดประชุม  
 คณะกรรมการ

ธวัช เขมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้  
 อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลิลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มี  
 ความพึงพอใจในความสะดวกหลังซ่อมแซม อยู่ในระดับมาก (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์) ความเหมาะสม  
 ของค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง อยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านราคา) ความรวดเร็วในการให้บริการงาน  
 ซ่อมแซมอยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านกระบวนการ) ระบบการแลกบัตรเข้าออกโครงการอยู่ในระดับ  
 มาก และ สภาพเครื่องออกกำลังกายอยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ)

จิราภรณ์ ตียะจามร (2556) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลาง  
 เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง พบว่ามีผู้  
 อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก 13 ด้านจาก 18 ด้าน โดยแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกใน  
 คอนโดมีเนียมออกเป็น 3 ประเภท คือ พักผ่อนหย่อนใจ (สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น) สาธารณูปการ  
 (ร้านค้าย่อย ห้องประชุม) และบริการอื่นๆ (อินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการซักรีด ร้านเสริมสวย) จากผล  
 วิจัยพบว่า ผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทบริการอื่นๆ มากที่สุดโดยเฉพาะ  
 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย และประเภทสาธารณูปการที่ผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจรองลงมาคือ ร้านค้า  
 ร้านเสริมสวย ร้านซักรีด และพื้นที่จอดรถยนต์ และประเภทพักผ่อนหย่อนใจ ไม่พึงพอใจเป็นอันดับ  
 สุดท้าย

ซึ่งทั้ง 6 ท่านที่กล่าวมาข้างต้นล้วนแล้วแต่ศึกษาปัจจัยด้านการดูแลทรัพย์สิน  
 ส่วนกลางให้พร้อมใช้งานและได้รับความสะดวกสบาย และรวมถึงการดูแลซ่อมแซมส่วนกลางและ  
 ห้องชุด ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยในชุมชน

บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะ  
 แห่งชาติ พบว่าส่วนมากจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของอาคารที่อยู่อาศัย และพึงพอใจต่อทำเล  
 ที่ตั้ง มีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ไม่พึงพอใจต่ออัตราค่าน้ำ และอัตราค่า  
 ดูแลชุมชน สำหรับความพึงพอใจต่อการรับเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับเฉยๆ ความพึงพอใจต่อระบบ  
 รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับพอใจ ความพึงพอใจต่อการดูแลพื้นที่สาธารณะอยู่ในระดับพอใจ  
 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการประจำโครงการอยู่ในระดับพอใจ

ศานิต พรหมน้อย (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ความครอบคลุมครบถ้วนของการบริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ รองลงมาคือ งานรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ การจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม 2) การเอาใจใส่ของการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคลและงานประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ต่ำสุดคืองานจัดประชุมคณะกรรมการ 3) ความสะดวกในการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อความสะดวกในงานรักษาความสะอาด รองลงมาคือ งานซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคล ต่ำสุดคือ งานจัดประชุมคณะกรรมการ

ธวัช เขมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกหลังซ่อมแซม อยู่ในระดับมาก (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์) ความเหมาะสมของค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง อยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านราคา)

จากผลงานวิจัยของทั้ง 3 ท่านข้างต้น จะกล่าวถึงค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ซึ่งภาพรวมจะพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ถ้าลงลึกถึงอัตราค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ก็จะไม่พึงพอใจเท่าที่ควร ทางผู้วิจัยอยากทราบว่าอัตราค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ อะไรที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี เพื่อจะได้ตั้งราคาให้เป็นกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป และการบริหารค่าใช้จ่ายส่วนกลาง โดยการทำงานประมาณการตั้งบและใช้งบทั้งด้านรับและด้านจ่ายอย่างไร ถึงจะบรรลุถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ธิดารัตน์ สุรินทร์ศักดิ์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในอาคารชุดขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านการให้บริการในเรื่องการไหลของน้ำมากที่สุด และไม่พอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการฯ และกลุ่มตัวอย่างพอใจทางด้านสังคมและการจัดระเบียบโดยพอใจกับความเงียบสงบในอาคารชุดและไม่พึงพอใจในด้านการบริหารงานนิติบุคคลในอาคารชุด

บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ พบว่าส่วนมากจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของอาคารที่อยู่อาศัย และพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้ง มีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ไม่พึงพอใจต่ออัตราค่าน้ำ และอัตราค่าดูแลชุมชน สำหรับความพึงพอใจต่อการรับเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับเฉยๆ ความพึงพอใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับพอใจ ความพึงพอใจต่อการดูแลพื้นที่สาธารณะอยู่ในระดับพอใจ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการประจำโครงการอยู่ในระดับพอใจ

ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุล และคณะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการ เดอะ พาร์ค แลนด์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการสื่อสาร กับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในอาคารชุด เดอะ พาร์ค แลนด์ ร้อยละ 96.2 และมีความสุขในการอยู่อาศัยร้อยละ 93.1 โดยถ้าพบว่าผู้อยู่อาศัยมีความรู้และการรับรู้กฎระเบียบข้อบังคับ การอยู่อาศัยในอาคารชุดดี มีการสื่อสารค่อนข้างดี มีส่วนร่วมปานกลาง ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อม สาธารณูปโภค และจัดการเงินส่วนกลาง ตามลำดับ

ศานิต พรหมน้อย (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ความครอบคลุมครบถ้วนของการบริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ รองลงมาคือ งานรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ การจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม 2) การเอาใจใส่ของการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคลและงานประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ต่ำสุดคืองานจัดประชุมคณะกรรมการ 3) ความสะดวกในการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อความสะดวกในงานรักษาความสะอาด รองลงมาคือ งานซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคล ต่ำสุดคือ งานจัดประชุมคณะกรรมการ



ธวัช เชมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายกับ กิจกรรมที่ทางโครงการจัดขึ้นอยู่ในระดับน้อย และความถี่ของกิจกรรมที่โครงการจัดขึ้นอยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด)

จากงานวิจัยของทั้ง 5 ท่านที่กล่าวมาข้างต้น มีส่วนสำคัญในการบริหารคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชน ตั้งแต่เรื่องการสื่อสารและควบคุมให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ การสร้างวัฒนธรรมในชุมชนให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมทั้งการจัดประชุมกรรมการหรือประชุมใหญ่ ให้ทุกคนได้ร่วมกันแลกเปลี่ยน เพื่อความเข้าใจและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยในชุมชน

บุญชู ไทยตระกูลพานิช (2540) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกต่อระบบการให้บริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง พบว่า ผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยมีความพึงพอใจมากต่อ การบริการน้ำประปา มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการรักษาความปลอดภัย ต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ พื้นที่ส่วนกลาง และต่อการจัดเก็บและขนขยะ มีความพึงพอใจพอประมาณต่อที่จอดรถ ต่อการบริการไฟฟ้า ส่วนกลาง และต่อค่าบริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง และผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการโทรศัพท์ เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์การมีสหสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูก มีความสัมพันธ์กับความทั่วถึงเพียงพอของการบริการที่ให้การมีคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ กับความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ของผู้ให้บริการ กับการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ และกับความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหาร

ทัศนีย์ ด้านวิริยะกุล และคณะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในอาคารชุด โครงการ เดอะ พาร์ค แลนด์ พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อม สาธารณูปโภค และจัดการเงินส่วนกลาง ตามลำดับ โดยผู้อยู่อาศัยมีปัญหาอยู่บ้าง ได้แก่ ปัญหาด้านมลภาวะต่างๆ เช่น เสียงดังรบกวน กลิ่นเหม็นจากท่อน้ำ และประสบปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ท่อระบายน้ำอุดตัน ทำให้ระบายน้ำช้าและน้ำท่วมเวลาฝนตก ไฟฟ้าดับบ่อยเวลาฝนตก โดยผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดบางส่วนย้ายออกส่วนหนึ่งเกิดจากมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เช่น ไม่เป็นส่วนตัว เสียงดัง ที่จอดรถแออัด และย้ายสถานที่ทำงาน หรือไปอยู่ต่างจังหวัด

ธวัช เชมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะอาดหลังซ่อมแซม อยู่ในระดับมาก (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์)

จากงานวิจัยของทั้ง 3 ท่านที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลสิ่งแวดล้อม ให้น้ำอยู่ สะอาด ไม่มีขยะ ไม่ส่งกลิ่น พื้นที่สีเขียวเพิ่มความน่าอยู่ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งกลุ่มปัจจัยที่ผู้ทำการวิจัยเพราะเป็น Trend อนาคตที่ทุกคนจะใส่ใจในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้น้ำอยู่และคงอยู่ให้ลูกหลาน และอยากบริหารชุมชนให้น้ำอยู่เพื่อสร้างสังคมที่น่าอยู่ และโลกที่น่าอยู่ในราคาที่ซื้อได้

ทัศนีย์ ด้านวิริยะกุล และคณะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด โครงการ เดอะ พาร์ค แลนด์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการสื่อสาร กับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความรู้และการรับรู้ภาวะเบี่ยงข้อบังคับ การอยู่อาศัยในอาคารชุดดี มีการสื่อสารค่อนข้างดี มีส่วนร่วมปานกลาง ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อม สาธารณูปโภค และจัดการเงินส่วนกลาง ตามลำดับ

ศานิต พรหมน้อย (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ความครอบคลุมครบถ้วนของการบริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ รองลงมาคือ งานรักษาความปลอดภัย และน้อยที่สุดคือ การจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม 2) การเอาใจใส่ของการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคลและงานประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ ต่ำสุดคืองานจัดประชุมคณะกรรมการ 3) ความสะดวกในการให้บริการ พบว่าผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อความสะดวกในงานรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ งานซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลางและส่วนบุคคล ต่ำสุดคือ งานจัดประชุมคณะกรรมการ

ธวัช เชมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่าระบบการแลกเปลี่ยนเข้าออกโครงการระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากงานวิจัยของทั้ง 3 ท่านนี้จะศึกษาด้านความปลอดภัยของชุมชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารชุมชนให้น้ำอยู่ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัย

บุญชู ไทยตระกูลพาณิชย์ (2540) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกต่อระบบการให้บริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง พบว่า ผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยมีความพึงพอใจมากต่อ การบริการน้ำประปา มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการรักษาความปลอดภัย ต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ พื้นที่ส่วนกลาง และต่อการจัดเก็บและขนขยะ มีความพึงพอใจพอประมาณต่อที่จอดรถ ต่อการบริการไฟฟ้า ส่วนกลาง และต่อค่าบริการสาธารณูปโภคส่วนกลาง และผู้ที่เข้ามาอยู่อาศัยไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการโทรศัพท์ เมื่อพิจารณาจากการวิเคราะห์การมีสหสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกมีความสัมพันธ์กับความทั่วถึงเพียงพอของการบริการที่ให้การมีคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ กับความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาของบริการที่ให้ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่ของผู้ให้บริการ กับการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ และกับความสำเร็จสุจริตของผู้บริหาร

บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ พบว่าส่วนมากจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของอาคารที่อยู่อาศัย และพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้ง มีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ไม่พึงพอใจต่ออัตราค่าน้ำ และอัตราค่าดูแลชุมชน สำหรับความพึงพอใจต่อการรับเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับเฉยๆ ความพึงพอใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับพอใจ ความพึงพอใจต่อการดูแลพื้นที่สาธารณะอยู่ในระดับพอใจ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการประจำโครงการอยู่ในระดับพอใจ

สถาพร ศรประสิทธิ์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของบ้าน พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายหลังการขายการโอนกรรมสิทธิ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อการบริการงานซ่อมแซมอาคาร การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้า – น้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ และการบริการดูแลสโมสร มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการรักษาความสะอาดในโครงการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายหลังการขายการโอนกรรมสิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับปัญหาเฉลี่ยในระดับน้อย โดยประกอบด้วยปัญหาต่อการบริการรักษาความสะอาด การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภคและการบริการสโมสร มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ขณะที่ปัญหาต่อการบริการงานซ่อมแซมอาคาร การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้า-น้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ธวัช เชมธร (2552) ศึกษาเรื่อง บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร ของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานรับแจ้งเรื่องอยู่ในระดับมาก และ ความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรับแจ้งเรื่องอยู่ในระดับน้อย (ปัจจัยด้านพนักงาน)

จากการวิจัยของทั้ง 4 ท่านนี้ จะศึกษาปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการของชุมชนเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัย

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่ และประสบการณ์ในการบริหารชุมชนของบริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด สรุปเป็นประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้อยู่อาศัยที่เหมือนและแตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย ได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยที่แตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย

ประเด็นปัจจัย	เนื้อหาที่ได้จากงานวิจัย	ผู้วิจัยที่เผยแพร่
1. การดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง - งานระบบ เช่น น้ำ ไฟ เป็นต้น - ทรัพย์สินส่วนกลาง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกายพร้อมใช้งาน การบริการที่จอดรถ ร้านค้า บริการซักรีด ร้านเสริมสวยและบริการงานซ่อม	ผู้อยู่ในอาคารชุดราคาถูกมีพึงพอใจมากต่อการบริการน้ำประปา มีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อที่จอดรถ ไฟฟ้าส่วนกลาง พึงพอใจในการให้บริการเรื่องการไหลของน้ำมากที่สุด และไม่พอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ ของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยอาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง พบว่ามีผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก 13 ด้านจากทั้งหมด 18 ด้าน โดยแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกในคอนโดออกเป็น 3 ประเภท คือ พักผ่อนหย่อนใจ (สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ) สาธารณูปโภค (ร้านค้าย่อย ห้องประชุม) และบริการอื่นๆ (อินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการซักรีด ร้านเสริมสวย) จากผลการวิจัยพบว่า ผู้อยู่อาศัยไม่พึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทบริการอื่นๆมากที่สุดโดยเฉพาะบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย รองลงมาคือ ร้านค้าและร้านเสริมสวย ร้านซักรีด และพื้นที่จอดรถ และประเภทพักผ่อนหย่อนใจ	บุญชู ไทยตระกูลพาณิชย์ (2540) ธิดารัตน์ สุรินทร์ศักดิ์ (2537) จีราภรณ์ ดิยะจามร (2556)

## ตารางที่ 2.1

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยที่แตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย (ต่อ)

ประเด็นปัจจัย	เนื้อหาที่ได้จากงานวิจัย	ผู้วิจัยที่เผยแพร่
1. การดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง	บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในความสะดวกหลังซ่อมแซม อยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการงานซ่อมแซมและสภาพเครื่องออกกำลังกายอยู่ในระดับน้อย	ธวัช เชมธร (2552)
	ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเดอะพาร์ค แลนด์ สัมพันธ์ มีปัญหาที่จอดรถไม่พอ ที่จอดรถแออัด คิดค่าเช่าที่จอดรถแพง และมีการจอดรถไม่เป็นระเบียบขวางทาง	ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุลและคณะ (2548)
	ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความพึงพอใจทางด้านสังคมและการจัดระเบียบและไม่พึงพอใจต่อการบริหารงานของนิติบุคคล	ธิดารัตน์ สุรินทร์ศักดิ์ (2537)
2. งบประมาณ - รายรับ ซึ่งเกิดจากผู้อยู่อาศัยต้องจ่ายค่าส่วนกลาง ค่าบริการสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น ค่าน้ำ ค่าที่จอดรถ	ผู้อยู่ในอาคารชุดราคาถูกมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค และความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกมีความสัมพันธ์กับความกังวลเพียงพอของการบริการที่ให้กับการมีคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ กับความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของบริการที่ให้	บุญชู ไทยตระกูลพานิช (2540)
	ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเดอะ พาร์ค แลนด์ สัมพันธ์ มีปัญหาคิดค่าเช่าที่จอดรถแพง	ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุลและคณะ (2548)
	บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของค่าสาธารณูปโภคส่วนกลางอยู่ในระดับน้อย	ธวัช เชมธร (2552)
	ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุดโดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชนจำกัด โดยพบว่ามีความพึงพอใจในการบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟมาก แต่ความเอาใจใส่ของการให้บริการต่ำ	ศานิต พรหมน้อย (2550)

## ตารางที่ 2.1

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยที่แตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย (ต่อ)

ประเด็นปัจจัย	เนื้อหาที่ได้จากงานวิจัย	ผู้วิจัยที่เผยแพร่
3. คุณภาพชีวิต -ระเบียบ/ข้อบังคับ -การสื่อสาร -กิจกรรมในชุมชน เช่น การประชุมใหญ่	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร กับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเดอะ พาร์ค แลนด์ พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความรู้และการรับรู้กฎระเบียบข้อบังคับ การอยู่อาศัยในอาคารชุดเป็นอย่างดี มีการสื่อสารค่อนข้างดี มีส่วนร่วมปานกลาง	ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุลและคณะ (2548)
	ศึกษาความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในอาคารชุดขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจทางด้านสังคมและการจัดระเบียบ	ธิดารัตน์ สุรินทร์ศักดิ์ (2537)
	ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยพบว่า การให้บริการด้านการจัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วมมีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด และพบว่าความเอาใจใส่และความสะดวกของการให้บริการในการจัดงานประชุมคณะกรรมการต่ำที่สุด	ศานิต พรหมน้อย (2550)
	บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในบริการหลังการขายกับเรื่องกิจกรรมที่ทางโครงการจัดขึ้นอยู่ในระดับน้อย และความถี่ของกิจกรรมที่โครงการจัดขึ้นอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน	ธวัช เขมธร (2552)
4. สิ่งแวดล้อม -ความสะอาด / จัดการขยะ / มีระเบียบ ไม่ส่งกลิ่นเหม็น	ผู้อยู่ในอาคารชุดราคาถูกมีความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อความมีระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลางและการจัดเก็บและขนขยะ	บุญชู ไทยตระกูลพานิช (2540)
	ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเดอะ พาร์ค แลนด์ สัมพันธ์ มีปัญหาเรื่องกลิ่นเหม็นจากท่อน้ำ ท่อระบายน้ำอุดตัน น้ำระบายช้าและน้ำท่วมเวลาฝนตก	ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุลและคณะ (2548)
5. ความปลอดภัย -ระบบ อุปกรณ์ -เจ้าหน้าที่/รปภ. ทั้งฝ่ายจัดการและบริษัทรปภ.	ผู้อยู่ในอาคารชุดราคาถูกพึงพอใจค่อนข้างมากต่อการรักษาความปลอดภัย	บุญชู ไทยตระกูลพานิช (2540)
	ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุดโดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด โดยพบว่าในงานบริการด้านความปลอดภัยมีผลต่อความพึงพอใจในระดับรองลงมาจากบริการด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง	ศานิต พรหมน้อย (2550)
	บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของบริษัท ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระบบการแลกบัตรเข้าออกโครงการอยู่ในระดับมาก	ธวัช เขมธร (2552)
	ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการ เดอะ พาร์ค แลนด์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด	ทัศนีย์ ด่านวิริยะกุลและคณะ (2548)

## ตารางที่ 2.1

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยที่แตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย (ต่อ)

ประเด็นปัจจัย	เนื้อหาที่ได้จากงานวิจัย	ผู้วิจัยที่เผยแพร่
6. ความปลอดภัย	ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับพอใจ	บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (2540)
7. คนหรือพนักงานฝ่ายจัดการ	ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาดูกขึ้นกับการเอาใจใส่ในหน้าที่ของผู้ให้บริการ ท่าที มารยาทในการบริการและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้บริหาร	บุญชู ไทยตระกูลพาณิชย์ (2540)
	ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุดโดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทจัดการทรัพย์สินและชุมชนจำกัด โดยศึกษาความเอาใจใส่ของการให้บริการ พบว่า ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจต่อการซ่อมแซมสาธารณูปโภคส่วนกลาง งานประชาสัมพันธ์ การรับชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าน้ำ ค่าไฟ เรียงตามลำดับ โดยงานจัดประชุมคณะกรรมการมีความพึงพอใจต่ำสุด	ศานิต พรหมน้อย (2550)
	ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการประจำโครงการอยู่ในระดับพอใจ	บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด (2540)
	บริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของบริษัท สลิค พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน บุคลิกภาพของพนักงานรับแจ้งเรื่องอยู่ในระดับมากและความเอาใจใส่ดูแลของพนักงานรับแจ้งเรื่องอยู่ในระดับน้อย	อวิษ เขมธร (2552)

### 2.3 ปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีจากการสัมภาษณ์

งานวิจัยส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์สกัดปัจจัยเพิ่มเติม และทำการปรับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ถูกสัมภาษณ์และวิธีการเก็บข้อมูล
- 2.3.2 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์
- 2.3.3 แสดงผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์

นำปัจจัยเพิ่มเติมไปปรับปรุงกรอบแนวคิดการวิจัยที่ สรุปลงเป็นกรอบการวิจัยใหม่ ดังนี้

### 2.3.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และวิธีการเก็บข้อมูล

#### 2.3.1.1 ประชากรศาสตร์ของผู้ถูกสัมภาษณ์

ทางผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินี ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีขนาดโครงการที่จำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุด และเคยใช้บริการนิติบุคคลมาก่อน โดยผู้วิจัยจะทำการออกสำรวจ เก็บแบบสอบถามที่ชุมชนลุมพินีตามเงื่อนไขข้างต้น เช่น ชุมชนลุมพินี พาร์ค ริเวอร์ไซด์-พระราม 3 เป็นต้น โดยเลือกจากชุมชนที่แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก

#### 2.3.1.2 วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งแบบแผน (Semi-Structured) สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ผ่าน Internet แบบ Real Time ผ่านโปรแกรม Line และ Whatsapp โดยสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มที่เคยอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินีที่มีขนาดกลางหรือใหญ่ ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากเป็นวิธีที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถลดระยะเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล โดยรวมทั้งสิ้นผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จำนวนทั้งหมด 15 ราย โดยทางผู้วิจัยได้มีการตั้งคำถามในการคัดกรองผู้ถูกสัมภาษณ์ออกไปทั้งหมด 4 คน ซึ่งประกอบด้วย

1. ไม่ได้อาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินี แต่ซื้อไว้ปล่อยเช่า
2. กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการนิติบุคคลอาคารชุดมาก่อน
3. กลุ่มที่อยู่ในชุมชนที่มีขนาดเล็กคือมีจำนวนห้องชุดต่ำกว่า 500 ห้องชุด โดยมีคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ดังนี้
  1. แจ้งที่มา วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์
  2. ท่านอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินีโครงการอะไร
  3. ชุมชนน่าอยู่ ที่อยากได้ อยากอยู่อาศัยเป็นอย่างไร
  4. สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือทำเพิ่มในการบริหารชุมชนที่ท่านอยู่ให้น่าอยู่ขึ้น
  5. ชุมชนลุมพินีที่ท่านอยู่ สิ่งที่คุณคิดว่าบริหารได้ดีอยู่แล้ว และสิ่งที่คุณทำได้ไม่ดี
  6. ประเด็นอื่นๆที่อยากเล่าสู่กันฟัง

#### 2.3.2 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

มีจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 15 ราย และได้ทำการคัดกรองตามหลักการในข้อ 2.3.1 คงเหลือผู้ที่สัมภาษณ์ที่สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยนี้จำนวน 11 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ลูกบ้านโครงการลุมพินี วิลล์ รามคำแหง 60/2(LV-RK60/2) เป็นชุมชนขนาดกลางมี 1,212 ห้องชุด



ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ รัตน์ ให้สัมภาษณ์ว่า ชอบการบริหารที่เป็นอยู่ในเรื่องกิจกรรมทำบุญตักบาตรเดือนละครั้ง รปภ.น่ารัก ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการดี สิ่งที่ยากให้ทำเพิ่ม คือ 1. อยากให้มีการรับฝากกุญแจสำหรับผู้อยู่อาศัย 2. มีกิจกรรมในวันหยุดทุกสัปดาห์ เพื่อให้เจ้าของร่วมมีกิจกรรมร่วมกัน ได้รู้จักกันมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมภายในหรือภายนอกโครงการก็ได้ 3. อยากให้เจ้าของร่วมได้รับความรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งของเจ้าของร่วม อบอุ่น และพร้อมช่วยเหลือ

คำสำคัญ : มีกิจกรรมประจำ รปภ.ยิ้มแย้ม เจ้าหน้าที่เป็นที่พึ่งของผู้อยู่อาศัยและเพิ่มรับฝากกุญแจ

(2) ลูกบ้านโครงการลุมพินี วิลล์ ประชาชื่น-พงษ์เพชร 2 (LV-PP2) เป็นชุมชนขนาดกลางมี 1,395 ห้องชุด และเคยอยู่โครงการลุมพินีหลายที่มาก่อน โดยการเช่าอยู่

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ ปีก ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนน่าอยู่ควรเริ่มจากคอนโดที่เรารู้จักมีความร่มรื่น สะอาด คนในชุมชนรู้จักกัน พนักงานและลูกบ้าน ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายเป็นกันเอง คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรู้สึกปลอดภัยตลอดเวลา ถึงแม้เราจะไม่อยู่ก็ตาม นิติ คอยแจ้งข่าวสาร หรือหากิจกรรมให้ลูกบ้านทำบ้าง เช่น นิมนต์พระมาใส่บาตร ตามเทศกาล หรือวันพระ หรือกิจกรรมต่างๆ สิ่งที่ยากให้ปรับปรุงที่สุดเลย ในฐานะที่อยู่มาหลายโครงการ พบว่า

1. นิติที่ประจำโครงการใหม่ๆ ของลุมพินีไม่ค่อยอยากบริการลูกค้าเท่าไร ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่เพราะ จนบางที่ไม่อยากเข้าไปขอใช้บริการ 2. โครงการเก่าจะดูแลเรื่องความสะอาดได้ดีกว่าโครงการใหม่ ๆ โดยให้โครงการใหม่ให้ความสำคัญและกำหนดเป็นมาตรฐาน เรื่องความสะอาดในโครงการใหม่

คำสำคัญ : ชุมชนสะอาด ร่มรื่น ทุกคนรู้จักกัน ยิ้มแย้ม ทักทายกัน ปลอดภัย มีกิจกรรมให้ทำร่วมกัน

(3) ลูกบ้านโครงการ ลุมพินี วิลล์ ลาดพร้าว-โชคชัย4 (LV-LC4) เป็นโครงการขนาดกลางมี 1,020 ห้องชุด

ลูกบ้านที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ เเดน ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนจะน่าอยู่ได้ต้องมีคุณภาพสังคมที่ดี ซึ่งทุกคนสามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันได้ อย่างมีความสุข โดยเป็นชุมชนที่ 1. บริหารจัดการอาคารที่ดี ระบบประกอบอาคารและสาธารณูปโภคต่างๆ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และให้ความสำคัญกับเรื่อง Green เป็นการเพิ่มคุณค่าความเป็นอยู่ เพราะเป็นเรื่องที่คำนึงถึงความโปร่งใส ทั้งในการจัดซื้อจัดจ้าง อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตเป็นหลัก 2. เมื่อเราบริหารจัดการอาคารที่ดี คุณภาพชีวิตที่ดีก็ตามมา ที่สำคัญคือชุมชนที่มีเจ้าของร่วมที่มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น ก็จะทำให้คุณภาพของสังคมนั้น นี้อคือชุมชนน่าอยู่ที่ผมอยากได้ตอนนี้ทำได้ดีอยู่แล้ว คงไม่ได้ขาดอะไร แต่คงต้องรักษามาตรฐาน การบริการและขยายการสื่อสารคำว่า "ชุมชนน่าอยู่" ออกไปให้ทั่วถึง

คำสำคัญ : สังคมดี ผู้อยู่อาศัยสัมพันธ์แน่นแฟ้น อาคารและสาธารณูปโภคดีพร้อมใช้งาน เน้น Green เพื่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดี

(4) ลูกบ้านโครงการลุ่มพินี เฟลส รัชดา-ท่าพระ (LP-RT) ซึ่งเป็นโครงการขนาดกลาง มี 843 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ แอม ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนน่าอยู่ ในความคิดของผมนั้นดูธรรมดา เพราะชุมชนน่าอยู่เป็นเพียงแค่การเสนอให้เห็นทางกายภาพว่าทุกสิ่งทุกอย่างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชนมีครบครัน เช่น คอนโดมี Facility มีกระบวนการจัดการที่ดี การบริการที่ดี แต่ทั้งหมดนี้มันเป็นแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้นที่คนส่วนใหญ่เข้าใจและอยากได้ แต่ที่สำคัญไปกว่านั้น หากที่ใดมีสภาพแวดล้อมดีแต่คนที่อยู่อาศัยไม่รู้จักกัน ไม่มีมิตรต่อกัน ชุมชนนั้นก็ไม่น่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ก็คือชุมชนที่เหมือนชุมชนในต่างจังหวัด มีวัฒนธรรมที่ดีของคนไทยสมัยก่อน ที่มีการแบ่งปันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากสามารถทำตรงนี้ได้ในคอนโดแล้ว ผมเชื่อว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ : สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ผู้คนรู้จักกัน มีมิตรต่อกัน ห่วงใย แบ่งปัน

(5) ลูกบ้านโครงการลุ่มพินี วิลล์ ราษฎร์บูรณะ ริเวอร์วิว (LV-RR) เป็นโครงการขนาดกลางมี 1,021 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ สาว ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนน่าอยู่ต้องเป็นชุมชนที่อบอุ่น ปลอดภัย สะดวก 1. มีการบริการที่ดี ในการติดต่อประสานงาน เช่น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้านเป็นด่านแรกที่เจอกับเจ้าของร่วมตลอดเวลา จะต้องเคร่งครัดในกฎระเบียบ ของชุมชน รับฟังปัญหา แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และนำเสนอให้ฝ่ายบริหารชุมชนทราบเพื่อแก้ไขและป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำ 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชน ร้านสะดวกซื้อ ร้านซักรีด ร้านอาหาร ตู้น้ำดื่ม ตู้เอทีเอ็ม สัญญาณโทรศัพท์ 3. ความปลอดภัยทั้งในและรอบๆชุมชน เช่น บริการรถวินมอเตอร์ไซด์ ควรจะอำนวยความสะดวกหรือเก็บข้อมูลวินมอเตอร์ไซด์เพื่อเป็นประวัติในกรณีเกิดเหตุร้าย หรือจจร.ต้องใช้บริการสะพานลอย และมีความเสี่ยงในเรื่องการวิ่งราวกระเป๋หรือไม่ แสงสว่างเพียงพอหรือไม่ มีการประสานงานกับจนท.ตำรวจท้องที่ เพื่อป้องกันเหตุ รปภ.ไม่หลับในเวลางาน ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน 4. ฝ่ายบริหารและคณะกรรมการต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการ ทั้งในด้านงบประมาณ การบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง การติดตามลูกหนี้ การจัดกิจกรรมต่างๆภายในชุมชน และความสะดวกภายในชุมชน 5. บริหารจัดการพื้นที่จอดรถได้เป็นอย่างดี แก้ไขปัญหาและปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้เหมาะสมกับชุมชน

คำสำคัญ : บริหารพื้นที่จอดรถอย่างดีและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ปลอดภัย รปภ.ไม่หลับในเวลางาน ประตุหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้และเก็บประวัติวินมอเตอร์ไซด์ ฝ่ายบริหารและกรรมการคำนึงถึงส่วนรวม แม่บ้าน รปภ. อยู่ในกฎระเบียบ

(6) ลูกบ้านโครงการลุมพินี พาร์ค ริเวอร์ไซด์-พระราม 3 (Lpark-RS RM3) เป็นชุมชนขนาดใหญ่ มี 2,396 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ วรรณ ให้สัมภาษณ์ว่า ชอบการบริหารที่เป็นอยู่ มีความปลอดภัยสูง มีความเป็นส่วนตัวเฉพาะคนในชุมชน มีกิจกรรมตามเทศกาล ที่ชอบมากๆ คือ บรรยากาศดี วิวดี ติตริมน้ำ มีท่าเรือยื่นออกไปนั่งเล่นตอนเย็นๆ ห้องที่อยู่เล็ก แต่ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมบรรยากาศของกิ่งไฮโซที่ซื้อห้องใหญ่ บ้านใหญ่อยู่ในนี้ด้วยห้อง อาหารอร่อย คนกินจำนวนมาก ส่วนตัวอยากได้ห้องขนาดใหญ่ขึ้นที่นี่ แต่ที่ตั้งของห้องที่วางอยู่ติดทราย ขนทรายจากท่าเรือ ฝุ่นเยอะมาก โพลูชั่น ไม่คุ้มกับเงินที่ต้องจ่ายแพง แต่ห้องที่อยู่ตอนนี้อยู่ด้านในไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องนี้ อยู่ชั้น 29 ฝุ่นยังมาก แต่ไม่สามารถแก้ได้ เพราะเป็นท่าเรือขนทรายมานานแล้ว สิ่งที่ยากให้ทำเพิ่ม คือ

1. รหัสตำแหน่งที่จอดรถ เพื่อช่วยในการจดจำ
2. ให้เลือกแบบเฟอร์ ตกแต่งให้ครบพร้อมอยู่ ดูดี ราคาไม่แพง

อยากให้เพิ่มบริการ โดยต่อรองเป็นภาพรวม และให้เป็นทางเลือกของลูกบ้าน โดยอยากให้มี การรับล้างแอร์ราคาถูก เช่น ห้องชุด 1500 ห้อง @ ละ 2 ตัว = 3000 ตัว x 4000 บาท เป็นต้น หรือ การรับล้างรถ เหมือนคาร์แคร์บนที่จอดรถชุมชน ราคาพิเศษ สะดวกสบาย ปริมาณรถจอด 500-600 คัน หรือมากกว่านั้นของโครงการนี้ควรรับล้างรถอยู่ชั้นบนสุด เพราะมีท่าท่อน้ำทิ้งอยู่แล้ว สร้างความแตกต่างจากคอนโด ทั่วไปไม่มี และ ยังไม่เคยมีในตลาด เป็นการสร้างชุมชนน่าอยู่ ใส่ใจ ดูแล เรื่องที่คนอื่นไม่ดูแล ไม่แคร์

คำสำคัญ : ปลอดภัยสูง บรรยากาศดี สะอาด อยากให้จัดหาบริการล้างแอร์และล้างรถในชุมชน มีระบบช่วยจำตำแหน่งที่จอดรถ

(7) ลูกบ้านโครงการลุมพินี เมกะซิตี บางนา (LM-BN) เป็นโครงการขนาดใหญ่ มี 4,064 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ ใหม่ ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนที่น่าอยู่ที่ยากให้

1. ไร้อาชญากรรม ไร้ขโมย มีความปลอดภัยในทรัพย์สิน
2. มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ
3. มีอาชีพทุกวัย ไม่เว้นวัยเกษียณเพราะถ้ามีอาชีพ ก็จะมีใจ ไร้อาชญากรรม
4. เคารพกฎหมาย เคารพส่วนรวม เช่น ไม่จอดรถซ้อนคัน ไม่ใส่เกียร์ และเบรคมือ
5. มีน้ำใจให้ผู้อยู่อาศัยในชุมชน
6. มีที่จอดรถที่พอเพียง

คำสำคัญ : ปลอดภัย ทุกคนเคารพกฎระเบียบ คำนึงถึงส่วนรวม มีที่จอดรถเพียงพอ

(8) ลูกบ้านโครงการลุมพินี พาร์ค ปิ่นเกล้า (Lpark PK) ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่ มี 2,692 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ สิ้น ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนจะน่าอยู่ได้ ต้องอบอุ่น ปลอดภัย เป็นกันเอง แต่ยังมีความเป็นส่วนตัว ไม่ถึงกับต้องสูงส่งกันมากนัก แต่เวลาเกิดเหตุฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือ ได้ทันที รู้สึกภาคภูมิใจในการอยู่อาศัยได้ สามารถต้อนรับเพื่อนๆ

ได้ โดยไม่อายุใคร อยากให้เพิ่ม Product Design ทั้งส่วนกลางและห้องชุด และอยากให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรวมทั้งแม่บ้าน รปภ.ทำงาน โดยรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของโครงการ นั่งอยู่ในใจเจ้าของร่วมและทำทุกอย่างเหมือนเป็นบ้านของตนเอง พร้อมทั้งรับ ดูแล ทุกเรื่องด้วยใจที่ยิ้มแย้ม เปิดใจเราว่าเราก็คือเจ้าของบ้านคนหนึ่ง" เช่น ที่สวนรวมใจ ที่ร่มรื่น น่าอยู่ จัดกิจกรรมสม่ำเสมอตลอดทั้งปี

คำสำคัญ : ต้นไม้ร่มรื่น สะอาด อบอุ่น ปลอดภัย ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้ จัดกิจกรรมสม่ำเสมอ รปภ. แม่บ้านทำงานอย่างตั้งใจ ด้วยใจที่ยิ้มแย้ม

(9) ลูกบ้านโครงการลุมพินี เฟลส พระราม 9-รัชดา เอ-บี (LP-RM9(AB)) โครงการขนาดใหญ่มี 2,308 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ โต ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนน่าอยู่ต้องเป็นชุมชนรักสุขภาพ มีกิจกรรมกีฬา หรือการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง มีสนามกีฬา เช่น สนามฟุตบอล สนามแบดมินตัน แล้วมีการจัดทัวร์นาเมนต์ มีการแข่งขันต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยให้คนที่พักอาศัยในชุมชนมีส่วนร่วม นักกีฬา กองเชียร์ สตาฟ และขยายผลเป็นการแข่งขันระหว่างชุมชนอย่าง หรือมีสนามกีฬากลางสำหรับชาวลุมพินี ให้คนลุมพินี หรือพนักงานลุมพินีมาเล่นกีฬาได้ อีกรายงาน่าจะมีห้องนันทนาการ ดูหนัง หรือร้องคาราโอเกะ ฟังเพลงได้ โดยเจ้าหน้าที่นิติสามารถจัดโปรแกรมเพื่อให้ผู้พักอาศัยสามารถเข้าร่วมได้ด้วยและให้เน้นเรื่องการสื่อสารเรื่องกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นให้ทั่วถึงเพื่อให้เกิดการเข้าร่วม มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการมีความสัมพันธ์ และไปสู่ชุมชน ร่วมใจ ห่วงใย แบ่งปัน และชุมชนก็จะตระหนักในสุขภาพมากขึ้นด้วย

คำสำคัญ : เน้นให้ลูกบ้านมาทำกิจกรรมออกกำลังกายร่วมกันอย่างต่อเนื่องและดูแลสุขภาพ

(10) ลูกบ้านลุมพินีคอนโดทาวน์ บดินทรเดชา-รามคำแหง (LT-BR) โครงการขนาดใหญ่มี 3,445 ห้องชุด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ ศักรินทร์ ให้สัมภาษณ์ว่า ชุมชนจะน่าอยู่ได้ต้องอยู่อาศัยแบบห่วงใย เอื้ออาทร แบ่งปันกัน ที่สำคัญความจริงใจ ใส่ใจในการให้บริการ เช่น การดูแลแจ้งซ่อม ให้เกิดความประทับใจ ถึงแม้หมดประกันแล้ว ก็ควรแนะนำช่างรายอื่น หรือช่างในชุมชนแต่เก็บค่าบริการให้นิติ อาจมีค่าใช้จ่ายบางส่วนก็ได้ เพื่อสร้างความประทับใจว่าไม่เคยทิ้งแม้หมดประกัน

คำสำคัญ : ผู้อยู่อาศัยรู้จักกัน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน ดูแลงานซ่อมให้แม้หมดประกัน

(11) ลูกบ้านโครงการลุมพินี เฟลส ยูดี-โพศรี (LP-UP) เป็นชุมชนขนาดกลาง มี 1,380 ห้องชุด เป็นพนักงานบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

ผู้อยู่อาศัยที่ให้สัมภาษณ์ชื่อ มนตรี ให้สัมภาษณ์ว่า ผมซึ่งอาศัยและทำงานอยู่ในชุมชนนี้ ชุมชนน่าอยู่ เป็น 1. ชุมชนที่สะดวกสบาย ในการใช้ชีวิต กลับบ้านมา น้ำไหล ไฟไม่ดับ ลิฟท์ขึ้นลงสะดวก ส่วนกลางสะอาด สวนสวย ต้นไม้ร่มรื่น 2.ปลอดภัยในยามที่เราไม่อยู่ 3. ผู้คนในชุมชนพึ่งพาอาศัยร่วมกันเคารพในส่วนรวมในการใช้ชีวิต (ระเบียบการอยู่อาศัยในคนหมู่มาก) 4. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่างๆเพื่อให้คนได้มารู้จักกัน อย่างตอนนี้ภรรยาผมลาออกจากงานประจำ ยอมออกมาเพื่อเลี้ยงลูก ตามมาอยู่ต่างบ้านต่างเมือง ก็ได้กิจกรรมนี้แหละเป็นสื่อให้รู้จักเพื่อนใหม่ๆ ไม่เหงาเหมือนตอนมาอยู่แรกๆ 5. อยู่แล้วมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ปลอดภัยถ้าจะขายก็มีราคาก็ น่าจะดี สิ่งที่ยากให้ปรับปรุง คือ 1. ชั้นตอนมาก เช่น การให้กรอกข้อมูลซ้ำๆ เช่นแบบฟอร์มการเข้าอยู่ การขอใช้สิทธิ์จอดรถ บัตรสันหนากการ หรืออื่นๆ ยากให้รวมอยู่ในแบบฟอร์มเดียว 2. ยากให้มีบริการฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่ฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด ทำการตรวจสอบต่างๆ ให้เบ็ดเสร็จ ดีกับกลุ่มลูกค้านักลงทุน ปัจจุบันปล่อยเช่าให้แล้วจบ ค่าเช่าเก็บได้ไม่ได้ เจ้าของร่วมต้องไปตามกันเอง 3. ถ้านิติเรามีบริการแบบ one stop service ก็จะได้ดีมาก จ่ายค่าอะไรต่างๆ ได้หมดเหมือน 7-11 ค่าธรรมเนียมก็เป็นรายรับไป ค่าบริหารก็คิดในอัตราที่เหมาะสมกับการบริการที่เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : ร่มรื่น สะอาด ปลอดภัย น้ำไหลไฟไม่ดับและลิฟท์ขึ้นลงสะดวก ผู้คนมีระเบียบ มีกิจกรรมสม่ำเสมอ มีบริการฝากขายฝากเช่าครบวงจร

### 2.3.3 แสดงผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์

สรุปการสกัดคำสำคัญและปัจจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

แสดงการสกัดคำสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีจากการสัมภาษณ์

คน	คำสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์	กลุ่ม	ปัจจัย
1	มีกิจกรรมประจำ รปภ. ยืมแยม เจ้าหน้าที่เป็นที่พึ่งของผู้อยู่อาศัยและเพิ่มรับฝากกุญแจ	1.บริหาร ท รั พ ย์	จัดการอาคาร ระบบ สาธารณูปโภคพร้อมใช้งานเสมอ (3 ราย) บริหารที่จอดรถดี (3 ราย)
2	ชุมชนสะอาด ร่มรื่น ทุกคนรู้จักกัน ยืมแยม ทักทายกัน ปลอดภัย มีกิจกรรมให้ทำร่วมกัน	ส่วนกลาง	บริหารที่จอดรถได้ดี (2 ราย) สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน (1 ราย) มีรหัสตำแหน่งช่วยจำที่จอดรถ (1 ราย)
3	สังคมดี ผู้อยู่อาศัยสัมพันธ์แน่นแฟ้น อาคารและสาธารณูปโภคดีพร้อมใช้งาน เน้น Green เพื่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดี	2.งบ ประมาณ	บริหารงบประมาณ และติดตามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (1 ราย) จัดซื้อจัดจ้าง ด้วยความโปร่งใส (1 ราย)
4	สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ผู้คนรู้จักกัน มีไมตรีต่อกัน ห่วงใย แบ่งปัน	3. คุณ	จัดกิจกรรมสม่ำเสมอ (6 ราย)
5	บริหารพื้นที่จอดรถอย่างดีและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สะอาด ปลอดภัย รปภ.ไม่หลับในเวลางาน ประตุนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้และเก็บประวัติวินมอเตอร์ไซด์ ฝ่ายบริหารและกรรมการคำนึงถึงส่วนรวม มีการติดตามหนี้แม่บ้าน รปภ. อยู่ในกฎระเบียบ และจัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	4.สิ่ง แวดล้อม ภาพชีวิต	มีต้นไม้ ร่มรื่น (3 ราย) Green เป็นการเพิ่มคุณค่าความเป็นอยู่ สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต (1 ราย) ความสะอาดในชุมชน (5 ราย)
6	ปลอดภัยสูง บรรยากาศดี สะอาด อยากให้จัดหาบริการล้างแอร์และล้างรถในชุมชน มีระบบช่วยจำตำแหน่งที่จอดรถ	5.คว าม ปลอดภัย	รปภ. ยืมแยมแจ่มใส บริการดี (2 ราย) รปภ.ไม่หลับในเวลางาน (1 ราย) ทางหนีไฟระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน (2 ราย)
7	ปลอดภัย ทุกคนเคารพกฎระเบียบ คำนึงถึงส่วนรวม มีที่จอดรถเพียงพอ		วินมอเตอร์ไซด์ต้องเก็บประวัติ (1 ราย) ปลอดภัยทั้งในและนอก ทั้งในช่วงที่ไม่อยู่ (5 ราย)
8	ต้นไม้ร่มรื่น สะอาด อบอุ่น ปลอดภัย ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้ จัดกิจกรรมสม่ำเสมอ รปภ. แม่บ้านทำงานอย่างตั้งใจ ด้วยใจที่ยืมแยม	6.ผู้เกี่ยว ข้อง	รปภ. แม่บ้าน เกรงครัดในกฎระเบียบ (2 ราย) เจ้าหน้าที่นิติเป็นที่พึ่งของผู้อยู่อาศัย ทุกคนรู้จักกัน ยืมแยม ทักทายกัน (4 ราย)
9	เน้นให้ลูกบ้านมาทำกิจกรรมออกกำลังกายร่วมกันอย่างต่อเนื่องและดูแลสุขภาพ		ลูกบ้านเคารพกฎระเบียบ (2 ราย) ฝ่ายบริหาร กรรมการนิติ ทำเพื่อส่วนรวม (2 ราย)
10	ผู้อยู่อาศัยรู้จักกัน ยืมแยม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน ดูแลงานซ่อมให้แม่หมดประกัน	7.บริการ ส่วนห้อง ชุด	- บริการรับฝากกุญแจ (1 ราย) - จัดหาบริษัทล้างแอร์ราคาถูก (1 ราย) - จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน (1 ราย)

## ตารางที่ 2.2

แสดงการสกัดคำสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิจจากการสัมภาษณ์ (ต่อ)

คน	คำสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์	กลุ่ม	ปัจจัย
11	ร่มรื่น สะอาด ปลอดภัย น้ำไหลไฟดับและลิฟท์ขึ้นลงสะดวก ผู้คนมีระเบียบ มีกิจกรรมสม่ำเสมอ มีบริการฝากขายฝากเช่าครบวงจร	7.บริการ ส่วนห้องชุด	- ห้องชุดถ้าหมดประกัน ก็จัดหาบริษัทดูแลงานซ่อมให้ (1 ราย) - ฝากขายฝากเช่าครบวงจร (1 ราย)

จากการสกัดคำสำคัญจากผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์และสรุปเป็นปัจจัยได้ดังตารางที่ 2.2 พบว่า มีทั้งปัจจัยที่ซ้ำกันและแตกต่างกันดังที่แสดงเป็นจำนวนรายชื่อที่ให้ความสำคัญกับแต่ละปัจจัยที่แตกต่างกันดังข้อมูลแสดงในตารางด้านซ้ายมือ จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการอยู่อาศัยชุมชนลุ่มพินิจของกลุ่มตัวอย่างจากมีอิทธิพลมากรายไปน้อยรายตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกมี 6 จาก 11 รายคิดเป็น 55% ที่ต้องการให้จัดกิจกรรมสม่ำเสมอ ลำดับสองมี 5 รายคิดเป็น 45% ต้องการให้ชุมชนสะอาด ปลอดภัย ลำดับสามมี 4 รายคิดเป็น 36% ทุกคนในชุมชนยิ้มแย้ม ทักทายกัน ลำดับสี่มี 3 รายคิดเป็น 27% ที่ต้องการให้ชุมชนมีต้นไม้เขียวชะอุ่ม ร่มรื่นน่าอยู่ และอาคาร งานระบบ และสาธารณูปโภคพร้อมใช้งาน ลำดับห้ามี 2 รายคิดเป็น 18% ต้องการให้คณะกรรมการบริหารงานโดยคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน แม่บ้านและรปภ. ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด อยู่ในกฎระเบียบและยิ้มแย้ม แจ่มใสให้บริการดี ผู้อยู่อาศัยเคารพในกฎระเบียบ ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน และบริหารที่จอดรถได้เป็นอย่างดี ลำดับสุดท้ายที่มีเพียงหนึ่งท่านจาก 11 ท่านคิดเป็น 9% ประกอบด้วย อยากให้ชุมชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีระบบช่วยในการจำที่จอดรถเพราะที่จอดไม่แน่นอน ให้ความสำคัญกับการจัดซื้อที่โปร่งใส การประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ไม่ต้องเห็นรปภ.หลับในเวลางาน และอนุญาตให้วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการแต่มีการเก็บทะเบียนประวัติ และเจ้าหน้าที่นิติเป็นที่พึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชน สรุปมีทั้งสิ้น 25 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิจของกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์

ซึ่งจากข้อมูล 25 ปัจจัยนี้ พบว่ามีปัจจัยเพิ่มเติมจากที่พบในทฤษฎีหรือการทบทวนวรรณกรรมอยู่ 19 ปัจจัย 7 กลุ่มปัจจัย โดยเป็นกลุ่มปัจจัยใหม่ 1 กลุ่มปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) มีปัจจัยเพิ่มเติมในกลุ่มปัจจัยเดิม จำนวน 14 ปัจจัยใน 6 กลุ่มปัจจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ในกลุ่มปัจจัยบริหารสิ่งแวดล้อมในเรื่อง 1. ต้นไม้ต้องเขียวชะอุ่มและร่มรื่น 2. รมรงค์การประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม ในกลุ่มปัจจัยด้านบริหารความปลอดภัย 3. รปภ.

ต้องไม่หลับในเวลางาน 4.ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน และ 5. อนุญาตให้วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการแต่ต้องมีการขึ้นทะเบียนเก็บประวัติ กลุ่มปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง 6. ทุกคนในชุมชนยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใยแบ่งปัน 7. คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน 8. ผู้อยู่อาศัยในชุมชนเคารพในกฎระเบียบ 9. แม่บ้านและรปภ.ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและ 10. แม่บ้าน รปภ.ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารทรัพย์สิน ส่วนกลาง 11. มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ 12. เจ้าหน้าที่เป็นที่พึงของผู้อยู่อาศัยในกลุ่มปัจจัยการบริหารงบประมาณ 13. จัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใส และ 14. มีการติดตามหนี้

(2) มีกลุ่มปัจจัยเพิ่มเติม 1 กลุ่มปัจจัย คือ กลุ่มปัจจัยด้านการจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ 1. จัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน ต่อรองรวม 2. จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่รับฝากเช่า ปลออยเช่า เก็บเงินเช็คเอาท์ ทำความสะอาด โดยมีค่าใช้จ่าย 3. จัดหาบริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก ต่อรองรวม 4. จัดหาบริษัทบริการล้างรถในที่จอดรถชุมชน 5. จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ

จากการสรุปค่าสำคัญและสกัดเป็นปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิจของกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ และนำปัจจัยดังกล่าวมาสรุปรวมเป็นปัจจัยที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ ดังแสดงในตาราง 2.3 และนำไปกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย (ดังภาพที่ 2.3) ออกแบบและเก็บแบบสอบถาม เพื่อหาคำตอบในงานวิจัยต่อไป

### ตารางที่ 2.3

แสดงสรุปปัจจัยที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์

สรุปปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์	
<b>1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง</b>	
1. การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ	7. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
2. มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ	8. เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม
3. การบริหารจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโมงเร่งด่วน	9. น้ำที่ใช้ที่พักอาศัยไหลแรง
4. การบริหารจัดการร้านค้า	10. ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ
5. การดูแลสวนรวมใจ และห้องสมุด	11. สำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ
6. การบริหารจัดการเรื่องการสูบบุหรี่	12. เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติบุคคลมีความเหมาะสม
<b>2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ</b>	
1. ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม	5. การจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส และครบถ้วน ถูกต้อง ทันกับเวลา
2. ค่าใช้บริการฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม	6. เจ้าของร่วมได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย



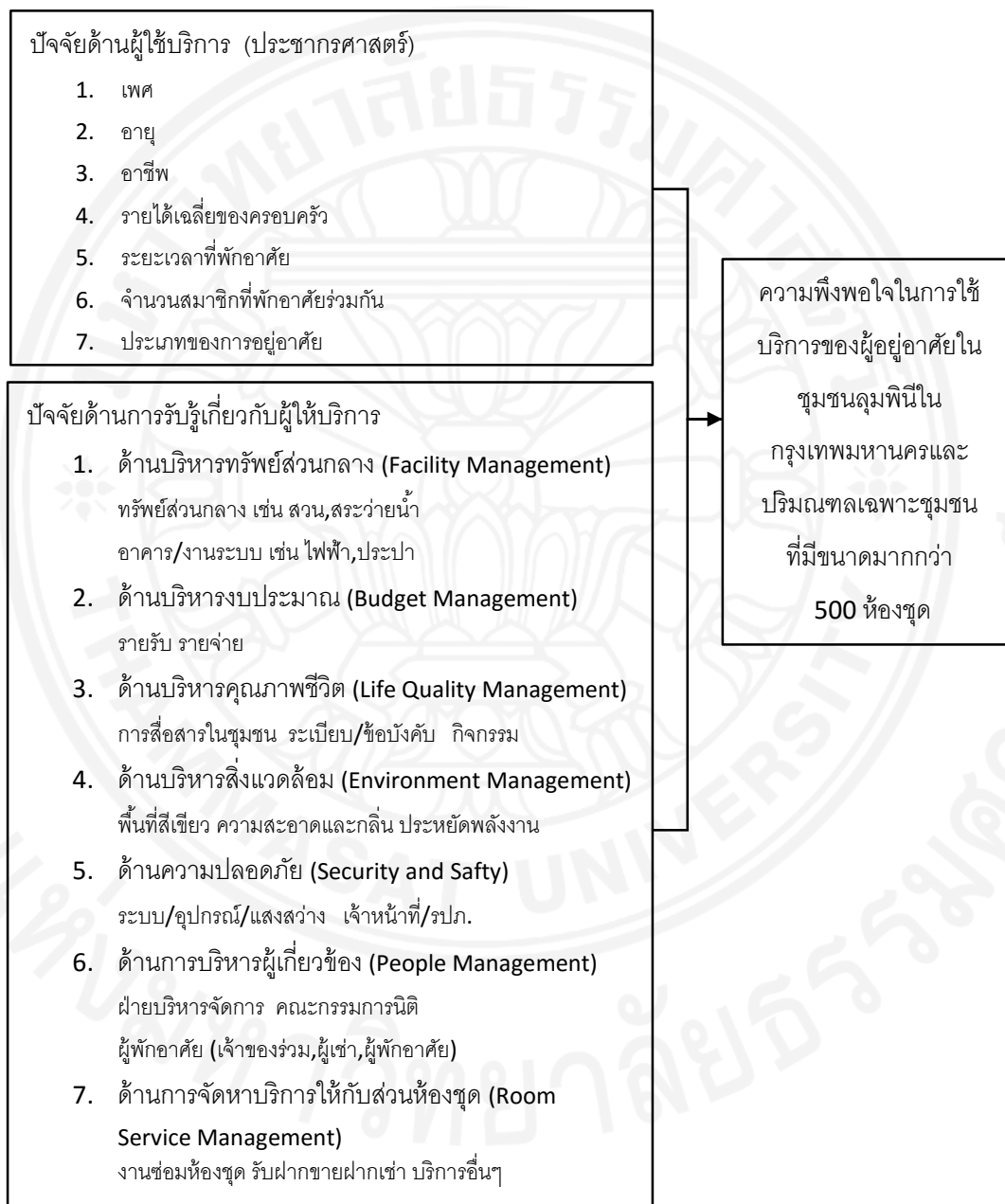
## ตารางที่ 2.3

แสดงสรุปปัจจัยที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ (ต่อ)

สรุปปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์	
<b>2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ</b>	
3. ค่าที่จ่อครมมีความเหมาะสม	7. การบริหารจัดการในการติดตามค่างชำระค่าใช้จ่าย
4. การหารายได้จากพื้นที่สวนกลาง เช่น การตั้งตู้ ATM	
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต</b>	
1. มีการสื่อสารระเบียบได้ทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่ได้อยู่อาศัย	6. มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง
2. มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม	7. จัดตลาดนัดของจำเป็นราคาถูกตั้งใช้ในชุมชน ปีละครั้ง
3. มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในเรื่องต่างๆ ในชุมชน	8. จัดตลาดนัดชุมชนเพื่อสุขภาพ ปีละครั้ง
4. มีการจัดการผู้ที่มีระเบียบอย่างเป็นขั้นตอนและเคร่งครัด	9. จัดกีฬาระหว่างชุมชน
5. ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่ สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน	
<b>4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน</b>	
1. ต้นไม้ดูเขียวชะอุ่ม และร่มรื่น	5. มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ
2. พื้นที่สวนกลางในอาคาร สะอาดเป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น	6. มีการคัดแยกขยะ
3. พื้นที่สวนกลางนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น	7. รณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม
4. บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนการพักอาศัย	
<b>5. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย</b>	
1. การบริหารการเข้า-ออกโครงการ	5. ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด
2. การบริหารการเข้า-ออกอาคาร	6. ความเหมาะสมของตำแหน่งกล้องวงจรปิด พร้อมใช้งาน
3. รปภ.ไม่หลับในเวลางาน	7. ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน
4. รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล	8. วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการ โดยมีทะเบียนประวัติเก็บ
<b>6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง</b>	
1. นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้งานสุภาพ	6. เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน
2. นายช่างเอาใจใส่งานซ่อมและให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์	7. คณะกรรมการนิติ คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
3. รปภ.ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	8. กรรมการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา
4. แม่บ้าน ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	9. ทุกคนในชุมชน เคารพ กฎ ระเบียบ
5. ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน	10. ผู้อยู่อาศัยในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน
<b>7. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด</b>	
1. ความสะอาดในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม	5. จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร
2. การเข้าซ่อมตรงตามวันเวลาที่ได้รับการยืนยันและครบถ้วน	6. จัดหาบริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก (ต่อรองรวม)
3. จัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน (ต่อรองรวม)	7. จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน
4. จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี	8. จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ

## 2.4 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงเขียนกรอบการวิจัยได้ดังนี้



หมายเหตุ ปัจจัยที่ 1-6 มาจากการทบทวนวรรณกรรม ดูรายละเอียดได้จากตารางที่ 2.1

ปัจจัยที่ 7 มาจากการสัมภาษณ์ ดูรายละเอียดได้จากตารางที่ 2.2

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีขนาดมากกว่า 500 ห้องชุดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ฉบับนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยเริ่มจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งแบบแผน (Semi-Structured Interview) คือ มีชุดคำถามที่เตรียมมาแต่เนื้อหาปรับเปลี่ยนได้แต่ก็ต้องวนกลับมาที่คำถามที่เตรียมไว้เพื่อให้ได้ปัจจัยเพิ่มเติมจากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวทางที่บริษัทได้ดำเนินการมา และนำปัจจัยที่สรุปได้จากการทำวิจัยเชิงคุณภาพมาปรับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และมาทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยที่ทางคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.1 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีขนาดกลางและขนาดใหญ่ (มีห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุด) ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พัฒนาโดยบริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) และบริหารชุมชนโดย บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด และต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการที่นิติบุคคลมา ซึ่งมีอยู่ประมาณ 55 ชุมชน 200 อาคาร 70,000 ครอบครัว มีลูกค้าต้องดูแลกว่า 140,000 คน

##### 3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่มีมากกว่า 500 ห้องชุด ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนประชากรอยู่ประมาณ 140,000 คน ผู้วิจัยจึงได้อ้างอิงสูตรของ Yamane (1967) โดยมีขนาดตัวอย่างของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ

0.05 สามารถคำนวณได้จากสูตร 
$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินี

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

เมื่อแทนค่าตัวแปรในสูตรของ Yamane จะได้ค่า ดังนี้

$$n = \frac{140,000}{1 + (140,000)(0.05)^2} = 398.86$$

จากการคำนวณพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้คือ 399 ตัวอย่าง

### 3.1.3 การเก็บข้อมูล

ทางผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินี ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีขนาดโครงการที่จำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุด และเคยใช้บริการนิติบุคคลมาก่อน โดยผู้วิจัยจะทำการออกสำรวจ เก็บแบบสอบถามที่ชุมชนลุมพินีตามเงื่อนไขข้างต้น เช่น ชุมชนลุมพินี พาร์ค ริเวอร์ไซด์-พระราม 3 ลุมพินี คอนโดทาวน์ บดินทรเดชา-รามคำแหง ลุมพินี พาร์ค พระราม 9-รัชดา ลุมพินี เฟลส ปิ่นเกล้า ลุมพินี เฟลส รัชโยธิน เป็นต้น โดยเลือกจากชุมชนที่แสดงไว้ในภาคผนวก ก รวมถึงใช้วิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สามารถลดระยะเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล

## 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

### 3.2.1 ตัวแปรอิสระ ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

#### 3.2.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) อาชีพ
- (4) รายได้เฉลี่ยของครอบครัว
- (5) ระยะเวลาที่ย้ายเข้ามาอยู่ในโครงการ
- (6) จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน
- (7) ประเภทของการอยู่อาศัย

### 3.2.1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

1. การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง (Facility Management) ประกอบด้วยทรัพย์สินส่วนกลาง ได้แก่ ที่จอดรถและการคมนาคมในชุมชน, สวนและส่วนประกอบ, สิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชน เช่น ร้านค้า ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ลิฟท์ เป็นต้น และอาคารและงานระบบ ได้แก่ อาคาร, เครื่องกล, ไฟฟ้า, สุขาภิบาล (น้ำที่ใช้ในชุมชน, การบำบัดน้ำเสีย) เป็นต้น
2. การบริหารงบประมาณ (Budget Management) ทั้งด้านรายรับ ได้แก่ ค่าส่วนกลาง ค่าที่จอดรถ ค่าบริการใช้สระ ค่าใช้สันหนนาการ การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง ความสะดวกในการชำระ และในด้านรายจ่าย ได้แก่ การจัดซื้อ จัดจ้าง ก็ต้องมีความโปร่งใส
3. การบริหารคุณภาพชีวิต (Life Quality Management) ประกอบด้วยด้านการสื่อสารทั้งในด้านช่องทาง รูปแบบ เนื้อหาครบถ้วน น่าสนใจ การสื่อสารและการควบคุมให้ปฏิบัติด้านระเบียบและ ข้อบังคับ และการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน โดยมีความถี่ที่เหมาะสม เช่น จัดกิจกรรมตามวันสำคัญต่างๆ ตลาดนัดชุมชน เป็นต้น
4. การบริหารสิ่งแวดล้อม (Environment Management) ประกอบด้วยต้นไม้เขียวชะอุ่ม รมรื่น พื้นที่ทั้งในและนอกอาคารสะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น มีการเก็บขยะสม่ำเสมอ คัดแยกขยะ และบำบัดน้ำเสียไม่ให้ส่งกลิ่น รณรงค์เรื่องประหยัดพลังงาน
5. การบริหารความปลอดภัย (Security & Safty Management) ประกอบด้วยส่วนระบบ อุปกรณ์และแสงสว่าง เช่น ระบบการตรวจคนเข้าออกชุมชน ระบบผ่านเข้าสู่อาคาร กล้องวงจรปิด แสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง ประตูหนีไฟ ระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทั้งฝ่ายจัดการและพนักงานรักษาความปลอดภัยด้วย
6. การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (People Management) ประกอบด้วยฝ่ายบริหารจัดการ เช่น นายช่าง เจ้าหน้าที่ชุมชน ผู้จัดการชุมชน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน เป็นต้น คณะกรรมการนิติ และผู้พักอาศัย ซึ่งอาจเป็นผู้พักอาศัย
7. การจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด (Room Service Management) ดูแลงานซ่อมในส่วนห้องชุดให้ถ้อยอยู่ในประกัน และถ้าหมดประกันแล้วก็ควรจัดหาบริษัทมาดูแลงานซ่อมให้แต่คิดค่าใช้จ่ายเพื่ออำนวยความสะดวก การซ่อมก็ต้องถูกต้องครบตามที่แจ้งและเข้าซ่อมตรงเวลา และจัดหาบริษัทมารับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร รวมทั้งจัดหาบริษัทมาให้บริการในส่วนห้องชุด เช่น ล้างแอร์ ล้างรถในชุมชน รับฝากกุญแจและพัสดุ เป็นต้น

### 3.2.2 ตัวแปรตาม

ในงานวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่มีจำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องและตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ สำหรับสินค้าที่มีบริการหลังการขายเป็นกลยุทธ์ ตามทฤษฎีความพึงพอใจ รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวแปรในสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรหลักทั้งหมดประกอบด้วย 14 ตัวแปร สามารถนำมากำหนดสมมติฐานได้ ดังนี้

#### 3.3.1 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยของครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านระยะเวลาที่พักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

#### 3.3.2 สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพย์สินส่วนกลางและส่วนห้องชุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิตมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านการบริหารสภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านการบริหารบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 14 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้มี 2 เครื่องมือ

**3.4.1 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีแบบแผน (Semi-Structured Interview)** ซึ่งเป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อหาปัจจัยเพิ่มเติมจากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและปัจจัยเดิมที่บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดเคยใช้ในการบริหารชุมชนให้น่าอยู่ และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ 1:1 ผ่านทาง Internet แบบ Real Time เช่น Line Whatsapp เพราะต้นทุนต่ำ ไม่ต้องจดบันทึก ใช้เวลาน้อยกว่า และทำการสรุปปัจจัยทั้งหมดทั้งจากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม หรือ ปัจจัยเพิ่มเติมที่ได้จากการสัมภาษณ์ สรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย และทำการออกแบบสอบถามงานวิจัย

**3.4.2 การเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire)** และนำปัจจัยที่ได้มาออกแบบสอบถามและใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในรายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งความเห็นเป็น 5 ระดับจากน้อยไปมาก (Likert scale) ดังแสดงในตารางที่ 3.1 และ 3.2

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน
ไม่สามารถประเมินได้	0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความเห็นผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความเห็นดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80
ไม่สามารถประเมินได้	0 – 0.99



ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating scale) เช่นเดียวกับส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะปลายเปิด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงของเนื้อหา ลักษณะของคำถาม และความเข้าใจง่ายของคำถามโดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาประจำวิชาเป็นผู้ตรวจสอบและได้มีการปรับปรุงคำถามให้สมบูรณ์เหมาะสม ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะ ก่อนทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล

### 3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่อยู่ในกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล และอยู่ในชุมชนขนาดกลาง, ขนาดเล็ก มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกชุมชนที่จะทำการสัมภาษณ์ โดยทำเลที่จะเข้าไปสำรวจจะเลือกชุมชนที่อยู่ในภาคผนวก ก โดยมีทั้งชุมชนที่มีขนาดกลางและใหญ่ และมีทั้งชุมชนที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และจะคัดเลือกบุคคลที่จะสัมภาษณ์ซึ่งอยู่อาศัยในชุมชน

3.5.2 ผู้วิจัยจะทำการแบบกึ่งแบบแผนผ่านทาง online เป็นรายบุคคล โดยหนึ่งท่านใช้เวลาประมาณ 20 นาที โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างประมาณ 10 คน เพื่อความมีปัจจัยเพิ่มเติมที่คิดว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนหรือไม่ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลา

3.5.3 ผู้วิจัยจะทำการสรุปข้อมูลและทำการวิเคราะห์ปัจจัยเพิ่มเติมจากที่ได้จากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม และนำมาปรับปรุงกรอบแนวคิดการวิจัยและปรับปรุงแบบสอบถาม

3.5.4 ผู้วิจัยทำการคัดเลือกชุมชนที่จะทำการเก็บแบบสอบถาม โดยใช้หลักการเดียวกับข้อ 3.5.1

3.5.5 วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sample)

3.5.6 ทำการสอบถาม โดยใช้คำถามคัดกรองก่อนการให้ตอบแบบสอบถาม คือ ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และอยู่ในชุมชนที่ท่านพักอาศัยมีจำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุดหรือไม่และท่านเคยใช้บริการนิติบุคคลหรือไม่ ถ้าอยู่ในเกณฑ์ครบ 3 ข้อถึงจะเป็นแบบสอบถามที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้ โดยทำการเก็บข้อมูลในระหว่าง วันที่ 20 มีนาคม 2559 – 20 เมษายน 2559 และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีการตีความในการวิเคราะห์ ( Inductive ) และทำการสกัดคำสำคัญ(Key word) จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้อยู่อาศัยแต่ละราย และสกัดเป็นปัจจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำไปเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ได้จากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมว่ามีปัจจัยที่ได้เพิ่มมาจากการสัมภาษณ์ และมาปรับกรอบแนวคิดในการทำวิจัยและปรับปรุงแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ต่อด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในหัวข้อถัดไป

#### 3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกว่าตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการและตอบข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว โดยนำข้อมูลแบบ สอบถามมาวิเคราะห์โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

##### 3.6.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ระยะเวลาที่ย้ายเข้ามาอยู่ในโครงการ จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน ประเภทของการอยู่อาศัย โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และในกรณีที่เป็นแบบสอบถามแบบหลายคำตอบ ก็ต้องทำการหาค่าร้อยละ ซึ่งรวมกันแล้วต้องได้ 100%

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลูมฟินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการแปลค่า (Rating Scale) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1 และ 3.2

**3.6.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อเป็นการจับกลุ่มหรือรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน โดยตัวแปรที่อยู่ในปัจจัยเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก ความสัมพันธ์นั้นอาจจะเป็นในทิศทางบวก (ไปในทางเดียวกัน) หรือทิศทางลบ (ไปในทางตรงกันข้าม) ก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละ Factor จะไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

2. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับการความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ Independent Samples T-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบว่าระดับของความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลนั้นจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยบุคคลหรือไม่

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่มีจำนวนห้องชุดมากกว่า 500 ห้องชุดและชุมชนตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑลและต้องเป็นชุมชนที่บริหารงานโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

- 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)
- 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)
- 4.3 คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี และตัวแปรตาม ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)
- 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ปัจจัยส่วนบุคคล) กับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี
- 4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี
- 4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี
- 4.7 สรุปผลการวิจัย

#### 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามให้เฉพาะกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด อาศัยอยู่เฉพาะชุมชนขนาดกลางและใหญ่ ที่มีจำนวนห้องชุดในชุมชนมากกว่า 500 ห้อง และที่ตั้งชุมชนอยู่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ซึ่งมีอยู่ประมาณ 55 ชุมชน โดยระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน (วันที่ 20 มีนาคม 2559 – 20 เมษายน 2559) ทั้งนี้ผู้วิจัย

สามารถเก็บรวบรวมได้ จำนวนทั้งหมด 623 ชุด โดยทางผู้วิจัยได้ทำการตัดแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 134 ชุด ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินี่
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในชุมชนลุ่มพินี่ที่อยู่ต่างจังหวัด เช่น พัทธยา อุดร
- 3) ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้นิตินบุคคล

เพราะฉะนั้น ในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามคงเหลือ จำนวน 489 ชุด ซึ่งยังสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 398.86 ที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ (ดูรายละเอียดในบทที่ 3) โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

ลักษณะประชากร	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	287	58.7
ชาย	202	41.3
	489	100.0
<b>2. อายุ</b>		
21-59 ปี	451	92.2
11-20 ปี	23	4.7
มากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปี	15	3.1
	489	100.0
<b>3. อาชีพ</b>		
พนักงานบริษัทเอกชน	289	59.1
ประกอบอาชีพส่วนตัว	85	17.4
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	9.8
นักเรียน/นักศึกษา	44	9.0
เกษียณอายุแล้วอยู่บ้านพักผ่อน	14	2.9
อื่นๆ โปรดระบุ	9	1.8
	489	100.0

## ตารางที่ 4.1

แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง) (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>4. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน</b>		
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	156	31.9
20,001-30,000 บาท	118	24.1
30,001-40,000 บาท	96	19.6
40,001-50,000 บาท	72	14.7
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000	47	9.6
	489	100.0
<b>5. ระยะเวลาที่พักอาศัย</b>		
1-5 ปี	290	59.3
น้อยกว่า 1 ปี	99	20.2
6-10 ปี	86	17.6
มากกว่า 10 ปี	14	2.9
	489	100.0
<b>6. จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันในปัจจุบัน</b>		
2 คน	246	50.3
1 คน	120	24.5
3 คน	89	18.2
4 คน	26	5.3
มากกว่า 4 คน	8	1.6
	489	100.0
<b>7. ประเภทของการพักอาศัย</b>		
เป็นเจ้าของ	370	75.7
ผู้เช่า	60	12.3
ผู้อาศัย	59	12.1
	489	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 489 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 287 คน คิดเป็น 58.7% อายุอยู่ในช่วง 21-59 ปี 451 คน 92.2% ทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน 289 คน คิดเป็น 59.1% ประกอบอาชีพส่วนตัว 17.4% รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป 156 คน 31.9% 20,001-30,000 จำนวน 118 ราย 24.1% ระยะเวลาที่เคยพักอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี จำนวน 290 ราย 59.3% น้อยกว่า 1 ปี 99 ราย 20.2% จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยส่วนใหญ่ 1-2 คน 366 คน คิดเป็น 74.8% ประเภทของการพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของห้องชุด 370 ราย 75.7%

#### 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการของนิติบุคคล	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>1. เหตุผลที่เลือกใช้บริการนิติบุคคล (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)</b>		
ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เป็นกันเอง	284	30.7
จำเป็นต้องจ่ายค่าส่วนกลางและที่จอดรถ	263	28.5
เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด	257	27.8
ใช้สิทธิให้คุ้มกับค่าเสียหายที่เสียไป	99	10.7
อื่นๆ	21	2.3
	924	100.0
<b>2. ความถี่ในการใช้บริการนิติบุคคลของท่าน</b>		
1-4 ครั้งต่อเดือน	271	55.4
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	156	31.9
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	62	12.7
	489	100.0
<b>3. วันที่ท่านใช้บริการสำนักงานนิติบอยที่สุด คือวันใด</b>		
กำหนดวันไม่ได้ ตามสะดวก	238	48.7
วันจันทร์-ศุกร์	82	16.8
วันอาทิตย์	80	16.4
วันเสาร์	74	15.1
วันหยุดนขตฤกษ์	15	3.1
	489	100.0

## ตารางที่ 4.2

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการของนิติบุคคล	จำนวน (คน)	สัดส่วน (%)
<b>4. ช่วงเวลาที่ท่านต้องการใช้บริการนิติบุคคลบ่อยที่สุด คือ</b>		
กำหนดช่วงเวลาไม่ได้	127	26.0
15:01-18:00	107	21.9
18:01-21:00	71	14.5
10:01-12:00	63	12.9
13:01-15:00	53	10.8
08:31-10:00	38	7.8
12:01-13:00	24	4.9
07:00-08:30	6	1.2
	489	100.0
<b>5. ท่านใช้บริการนิติบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)</b>		
จ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆเช่น ค่าน้ำ ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง	446	34.6
รับพัสดุ	356	27.6
แจ้งซ่อมห้องชุด ส่วนกลาง	245	19.0
ประทับตราที่จอดรถ	131	10.2
ร้องเรียน	91	7.1
อื่นๆ	21	1.6
	1290	100.0
<b>6. ท่านเคยบอกให้คนที่ท่านรู้จักมาซื้อโครงการลุมพินีไหม</b>		
เคย	440	90.0
ไม่เคย	49	10.0
	489	100.0
<b>7. ถ้ามีการจัดกิจกรรมชุมชนเดือนละ 2 ครั้ง ความถี่ที่ท่านคิดว่าจะเข้าร่วม</b>		
เดือนละ 2 ครั้ง	95	19.4
เดือนละครั้ง	200	40.9
ไตรมาสละครั้ง	139	28.4
ไม่เข้าร่วม	55	11.2
	489	100.0



จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังตาราง 4.2 โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการที่นิติบุคคลเพราะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นกันเองหรือเป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการที่นิติน้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็น 87.3% และช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่จะกำหนดไม่ได้ หรือเป็นช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ สำหรับช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการส่วนใหญ่กำหนดเวลาแน่นอนไม่ได้ 26% อยู่ในช่วงเวลา 15:00-18:00 น. 21.9% ช่วงเวลา 18:01-21:00 14.5% ช่วงเวลา 10:01-12:00 คิดเป็น 12.9% ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มาขอใช้บริการที่นิติเพื่อจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ รับประทานอาหาร และคนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เคยแนะนำคนที่รู้จักมาซื้อโครงการลุมพินี สูงถึง 440 ราย 90% และคนกลุ่มนี้ถ้ามีการจัดกิจกรรมชุมชนให้เดือนละ 2 ครั้ง ความถี่ที่จะเข้าร่วมอยู่ที่เดือนละครั้ง 200 ราย 40.9% และไตรมาสละครั้ง 139 ราย 28.4% ตามลำดับ

#### 4.3 คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี และตัวแปรตาม ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสามารถสรุปคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระ ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง</b>			
ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ	4.28	.788	มากที่สุด
สำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ	4.12	.852	มาก
น้ำที่ใส่ที่พักอาศัยไหลแรง	4.08	.876	มาก
เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติบุคคลมีความเหมาะสม	4.03	.938	มาก
เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม	3.95	1.064	มาก

## ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระ ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง</b>			
การดูแลสวนรวมใจ และห้องสมุด	3.87	.981	มาก
เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.85	1.072	มาก
การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ	3.77	1.041	มาก
การบริหารจัดการเรื่องการสูบบุหรี่	3.69	1.150	มาก
การบริหารจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโม่งเร่งด่วน	3.66	1.047	มาก
การบริหารจัดการร้านค้า	3.65	.977	มาก
มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ	3.34	1.398	ปานกลาง
<b>2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ</b>			
เจ้าของร่วมได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย	4.01	.851	มาก
การบริหารจัดการในการติดตามค้างชำระค่าใช้จ่าย	3.94	.914	มาก
ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม	3.92	.930	มาก
ค่าใช้จ่ายบริการฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม	3.82	1.079	มาก
การจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส และครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	3.78	1.166	มาก
การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การตั้งตู้ ATM	3.71	1.122	มาก
ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม	3.66	1.142	มาก
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต</b>			
มีการสื่อสารระเบียบได้ทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่อยู่อาศัย	3.90	.962	มาก
มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในเรื่องต่างๆในชุมชน	3.86	.920	มาก
มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง	3.83	.894	มาก
ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน	3.81	.958	มาก
มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม	3.81	.909	มาก
มีการจัดการผู้ที่มีระเบียบอย่างมีขั้นตอนและเคร่งครัด	3.77	1.091	มาก
จัดตลาดนัดชุมชนเพื่อสุขภาพ ปีละครั้ง	3.58	1.156	มาก
จัดตลาดนัดของจำเป็นราคาถูกในชุมชน ปีละครั้ง	3.57	1.137	มาก
จัดกีฬาระหว่างชุมชน	3.49	1.207	มาก

## ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระ ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน</b>			
ต้นไม้ ดูเขียวชะอุ่ม และร่มรื่น	4.16	.844	มาก
มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ	4.15	.770	มาก
มีการคัดแยกขยะ	4.11	.813	มาก
รณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม	4.10	.845	มาก
พื้นที่ส่วนกลางนอกอาคาร สะอาด มีระเบียบ ไม่มีกลิ่น	4.09	.806	มาก
พื้นที่ส่วนกลางในอาคาร สะอาดมีระเบียบ ไม่มีกลิ่น	4.09	.874	มาก
บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนการพักอาศัย	4.01	.894	มาก
<b>5. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย</b>			
การบริหารการเข้า-ออกโครงการ	4.07	.804	มาก
ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด	4.07	.840	มาก
การบริหารการเข้า-ออกอาคาร	4.06	.809	มาก
ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน	4.05	.954	มาก
รปภ.ไม่หลับในเวลางาน	4.00	.853	มาก
รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล	3.98	.922	มาก
ความเหมาะสมตำแหน่งกล้องวงจรปิด พร้อมใช้งาน	3.94	.973	มาก
ให้วินมอเตอร์ไซค์วิ่งในโครงการ เก็บทะเบียนประวัติ	3.45	1.333	มาก
<b>6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง</b>			
ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ช่วยเหลือ แบ่งปัน	4.12	.832	มาก
แม่บ้าน ทำหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.12	.830	มาก
นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพ	4.10	.807	มาก
เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน	4.10	.871	มาก
ช่างใส่ใจดูแลงานซ่อมและให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์	4.07	.840	มาก
รปภ.ปฏิบัติหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.04	.869	มาก
ผู้อยู่อาศัยในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน	3.90	.965	มาก
คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	3.87	1.105	มาก

## ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระ ในส่วนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
<b>6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง</b>			
กรรมการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา	3.85	1.144	มาก
ทุกคนในชุมชน เคารพ กฎ ระเบียบ	3.73	1.082	มาก
<b>7. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด</b>			
เข้าซ่อมตรงเวลาที่ได้รับการยืนยันและครบถ้วน	3.91	1.059	มาก
ความสะดวกในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม	3.89	.997	มาก
จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี	3.71	1.191	มาก
จัดหาบริษัทซ่อมห้องให้หลังหมดประกัน (ต่อรวม)	3.66	1.235	มาก
จัดหาบริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก (ต่อรวม)	3.63	1.240	มาก
จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่รับฝากเช่า ปลออยเช่า เก็บเงิน เช็คเออาท์ ทำความสะอาด โดยเสียค่าใช้จ่าย	3.61	1.259	มาก
จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน	3.41	1.389	มาก
จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ	3.39	1.385	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยอิสระที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ในเรื่องระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์พร้อมใช้งานเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน ในเรื่องต้นไม้ดูเขียวชะอุ่มและร่มรื่น ในเรื่องมีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ และในเรื่องสำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 4.15 และ 4.12 ลำดับถัดมาปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่ต้องการให้ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน และในเรื่องให้แม่บ้านปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เท่ากัน สำหรับปัจจัยอิสระที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย โดยเรียงจากน้อยไปมาก ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ในเรื่องที่ทำให้มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดหาบริการให้ส่วนห้องชุด ในเรื่องการจัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และในเรื่องการจัดหาบริษัทล้างรถในที่จอด

รถชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย ในเรื่องอนุญาตให้วินมอเตอร์ไซค์วิ่งในโครงการโดยมีทะเบียนประวัติเก็บ และปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต ในเรื่องให้มีการจัดกีฬาระหว่างชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.49 ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.86 โดยมีความเห็นในเรื่องระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 : มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องสำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 : มาก

(2) ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.84 โดยมีความเห็นในเรื่องเจ้าของร่วมได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 : มาก รองลงมาคือ การบริหารจัดการในการติดตามค้างชำระค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 : มาก

(3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 โดยมีความเห็นในเรื่องมีการสื่อสารระเบียบได้อย่างทั่วถึงทั้งคนที่อยู่อาศัยและไม่ได้อยู่อาศัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 : มาก รองลงมาคือเรื่องมีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในเรื่องต่างๆในชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 : มาก

(4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.10 โดยมีความเห็นในเรื่องต้นไม้ดูเขียวชะอุ่มและร่มรื่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 : มาก รองลงมาคือเรื่องมีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 : มาก

(5) ปัจจัยด้านบริหารความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 โดยมีความเห็นในเรื่องการบริหารการเข้า-ออกโครงการ และ ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 : มาก รองลงมาคือเรื่องการบริหารการเข้า-ออกอาคาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 : มาก

(6) ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.99 โดยมีความเห็นในเรื่องว่าทุกคนในชุมชนควรยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ช่วยเหลือ แบ่งปัน และเรื่องแม่บ้านต้องปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 : มาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน และ นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้งานจาสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 : มาก

(7) ปัจจัยด้านจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 โดยมีความเห็นในเรื่องการเข้าซ่อมตรงตามวันเวลาที่ได้รับการยืนยันและครบถ้วน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 : มาก รองลงมาคือเรื่องความสะดวกในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม ค่าเฉลี่ย 3.89 : มาก

#### ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรตาม

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ความพึงพอใจในการใช้บริการของชุมชนลุมพินี	4.14	.716	มาก

ตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการของชุมชนลุมพินีบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ตามข้อมูลจากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการชุมชนลุมพินี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

#### 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ปัจจัยส่วนบุคคล) กับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ระยะเวลาที่ย้ายเข้ามาอยู่ในโครงการ จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน และประเภทของการอยู่อาศัย ว่าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกันหรือไม่ เนื่องจากกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มคนที่ใช้บริการนิติบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดกลางและใหญ่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและค่อนข้างมีความหลากหลายในลักษณะประชากรศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม มีดังนี้

##### 4.4.1 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง เพศ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
หญิง	287	4.11	.688	.041
ชาย	201	4.18	.756	.053

ตารางที่ 4.6

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามเพศ

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
4.01 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี	Equal variances assumed	4.12	.043	-1.049	486	.295	-.069	.066	-.199	.060
	Equal variances not assumed			-1.031	404.169	.303	-.069	.067	-.201	.063

จากตารางที่ 4.6 ทดสอบปัจจัยลักษณะทางเพศที่มีผลต่อความพึงพอใจด้วย Independent Samples Test ค่า F-Test ได้ค่า sig. เท่ากับ 0.43 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่  $\alpha = 0.05$  ในการทดสอบจึง ยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า ค่าแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการทดสอบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการนิติบุคคลของเพศชายและหญิงจึงต้องดูจากตัวเลขในส่วนของ Equal variances assumed ในบรรทัดบน

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าลักษณะทางเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0:  $\mu_1 = \mu_2$  คือ เพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัย

H1:  $\mu_1 \neq \mu_2$  คือ เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัย

พบว่า ค่า T-Test ที่คำนวณได้ของทั้งเพศชายและหญิง มีค่า sig. เท่ากับ 0.295 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงปฏิเสธ H1 แสดงว่าไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะบอกว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการนิติบุคคลของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามตาราง 4.5 พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลใกล้เคียงกับเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรมที่ทางนิติบุคคลจัดให้กับลูกบ้านอาจจะเหมาะสมกับทั้งเพศหญิงและเพศชาย ผลการศึกษาที่สรุปได้ว่า เพศแตกต่างกันไม่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการนิติบุคคล ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวขัดแย้งกับผลการวิจัยในอดีตที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ได้แก่ งานวิจัยของ ธวัช เขมธร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกัน แต่ข้อสรุปในงานวิจัยข้อนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัย ในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด และ งานวิจัยของ สุดารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม เพศ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของ ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร

#### 4.4.2 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง อายุ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอายุ

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
11-20 ปี	23	4.17	.576	.120
21-59 ปี	450	4.16	.722	.034
≥ 60 ปี	15	3.67	.617	.159
Total	488	4.14	.716	.032



## ตารางที่ 4.8

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิจำแนกตามอายุ

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.524	2	1.762	3.467	.032
Within Groups	246.435	485	.508		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: อายุส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อย หนึ่งอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.8 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มอายุ มากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปี มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี อยู่ในช่วงอายุหลังเกษียณ ซึ่งจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในชุมชน ซึ่งแตกต่างจากคนที่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 60 ปี ซึ่งเป็นวัยเรียนและวัยทำงาน ซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่โรงเรียนและที่ทำงานมากกว่าที่อยู่ในชุมชน คนกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี จึงมีความคาดหวังต่อบริการสูงและมีความพึงพอใจต่อการบริการต่ำกว่า ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวขัดแย้งกับผลงานวิจัยในอดีตที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ได้แก่ งานวิจัยของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัช เขมธร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการหลังการขายแตกต่างกัน และ งานวิจัยของ สุภารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม ที่พบว่า อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

#### 4.4.3 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง อาชีพ กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

##### ตารางที่ 4.9

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
นักเรียน/นักศึกษา	44	4.25	.651	.098
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	4.08	.647	.093
พนักงานบริษัทเอกชน	288	4.16	.698	.041
ประกอบอาชีพส่วนตัว	85	4.15	.794	.086
เกษียณอายุแล้วอยู่บ้านพักผ่อน	14	4.00	.784	.210
อื่นๆ โพรตระกูล	9	3.67	1.000	.333
Total	488	4.14	.716	.032

##### ตารางที่ 4.10

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามอาชีพ

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.062	5	.612	1.195	.310
Within Groups	246.897	482	.512		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: อาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อย หนึ่งอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.10 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.310 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับ  $H_0$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้บริการนิติบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัย ในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปนี้ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ธวัช เชมธร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการหลังการขายแตกต่างกัน และ งานวิจัยของ สุดารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม ที่พบว่า อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

#### 4.4.4 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง รายได้เฉลี่ยของครอบครัว กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยของครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000	47	4.40	.681	.099
20,001-30,000 บาท	118	4.16	.739	.068
30,001-40,000 บาท	96	4.17	.660	.067
40,001-50,000 บาท	72	4.08	.746	.088
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	155	4.06	.718	.058
Total	488	4.14	.716	.032

## ตารางที่ 4.12

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว (ANOVA)

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.511	4	1.128	2.219	.066
Within Groups	245.448	483	.508		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่ารายได้เฉลี่ยของครอบครัวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: รายได้เฉลี่ยของครอบครัวส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อย หนึ่งรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.12 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับ H0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยของครอบครัวของผู้ใช้บริการนิติบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปนี้ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ธวัช เขมธร (2552) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุดารัตน์ รักบำรุง และ ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม ที่พบว่า อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อคอนโดมิเนียมของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

#### 4.4.5 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ระยะเวลาที่พักอาศัย กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านระยะเวลาที่พักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย

ระยะเวลาที่พักอาศัย	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
น้อยกว่า 1 ปี	99	4.19	.695	.070
1-5 ปี	290	4.18	.722	.042
6-10 ปี	85	4.04	.680	.074
มากกว่า 10 ปี	14	3.71	.825	.221
Total	488	4.14	.716	.032

ตารางที่ 4.14

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัย (ANOVA)

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.178	3	1.393	2.743	.043
Within Groups	245.781	484	.508		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าระยะเวลาที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: ระยะเวลาที่พักอาศัยส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อย หนึ่งระยะเวลาที่พักอาศัย ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.14 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่าระยะเวลาที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามตาราง 4.13 พบว่า กลุ่มที่พักอาศัยมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จะเริ่มมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่พักอาศัยน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งอาจเป็นไปได้จากนโยบายของบริษัทที่มีการย้ายพนักงานบริการทุกๆ 4 ปี ทำให้ไม่มีการรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกบ้านในชุมชน หรืออาจเป็นเพราะอยู่นาน ซึ่งเริ่มมีเรื่องซ่อมแซมมากขึ้น ข้อสรุปดังกล่าวขัดแย้งกับ

ผลงานวิจัยในอดีตที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ได้แก่ งานวิจัยของ ศานิต พรหมน้อย (2550) ที่พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในโครงการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของ บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด

#### 4.4.6 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันกับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน

จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
1 คน	120	4.03	.733	.067
2 คน	245	4.20	.695	.044
3 คน	89	4.21	.715	.076
4 คน	26	3.96	.824	.162
มากกว่า 4 คน	8	3.75	.463	.164
Total	488	4.14	.716	.032

ตารางที่ 4.16

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน (ANOVA)

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.891	4	1.223	2.410	.048
Within Groups	245.068	483	.507		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิตบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อย หนึ่งจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.16 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่าจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามตาราง 4.15 พบว่า การที่มีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันมากกว่า 3 คนขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่ำลงไป ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ห้องชุดมีขนาดเล็ก ถ้าอยู่อาศัยตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปอาจทำให้อึดอัด หรืออาจเกิดจากเมื่ออยู่อาศัย 4 คนขึ้นไปอาจมีรถสองคัน ซึ่งส่วนใหญ่ให้สิทธิจอดรถเพียง 1 คันเท่านั้น สร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้า หรืออาจเกิดจากสิทธิในการใช้สันทนาการ โดยส่วนใหญ่แล้วให้รองรับจำนวนสมาชิกแค่ 2 ท่านต่อหนึ่งห้องชุด อาทิเช่น บัตรใช้ส่วนกลาง เช่น สระว่ายน้ำ, บัตรเข้าอาคาร เป็นต้น แต่สำหรับผู้อยู่อาศัย 3 คนแล้วความพึงพอใจยังสูงก็อาจเกิดจาก 3 คนคือ พ่อ แม่ ลูก ซึ่งลูกถ้ายังเล็ก จำนวน 2 สิทธิจึงพอแก่ความต้องการ ถ้าอยู่เกิน 3 คนความพึงพอใจก็อาจลดลงได้ เพราะจำนวนบัตรสันทนาการไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ความพึงพอใจต่ำ

#### 4.4.7 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่าง ประเภทของการพักอาศัยกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

สมมติฐานที่ 7 บัญญัติด้านประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามประเภทของการพักอาศัย

ประเภทของการพักอาศัย	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
เป็นเจ้าของ	369	4.14	.743	.039
ผู้อาศัย	59	4.14	.629	.082
ผู้เช่า	60	4.15	.633	.082
Total	488	4.14	.716	.032

ตารางที่ 4.18

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำแนกตามประเภทของการพักอาศัย (ANOVA)

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.006	2	.003	.006	.994
Within Groups	249.953	485	.515		
Total	249.959	487			

กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาว่าประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ คือ

H0: ประเภทของการพักอาศัยส่งผลต่อความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกัน

H1: มีอย่างน้อยหนึ่งประเภทของการพักอาศัย ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง

จากตาราง 4.18 ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.994 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่  $\alpha = 0.05$  จึงยอมรับ H0 แสดงว่าประเภทของการพักอาศัยของผู้ใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล

#### 4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีตัวแปรหลายคู่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อการวิเคราะห์สมการถดถอย ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระจากปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ 61 ตัวแปร ไปทำการวิเคราะห์และสกัดออกมาเป็นปัจจัยกลุ่มใหม่ก่อน เพื่อให้ได้ข้อมูลผลการวิเคราะห์ที่เหมาะสมและมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

##### 4.5.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวแปรอิสระในการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และ Bartlett's Test of Sphericity ในการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรอิสระว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีการสกัดปัจจัยหรือไม่ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เป็นการทดสอบว่าตัวแปรต่างๆ ว่าจะมีความเหมาะสมใน



การวิเคราะห์หรือไม่ หากค่า KMO สูง (ค่าที่ยอมรับคือ 0.5-1) แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมในการนำการวิเคราะห์ปัจจัยมาก ในทางกลับกัน KMO ต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าข้อมูลไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัย และสำหรับการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนด  $\alpha = 0.05$  และตั้งสมมติฐานคือ

H0: ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

H1: ตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดง KMO และ Bartlett's Test ของตัวแปรอิสระ

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.955
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	17778.248
	df	990
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4.19 พบว่า มีค่า KMO เท่ากับ 0.955 แสดงว่าข้อมูลที่รวบรวมได้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์ปัจจัยในระดับที่ดี และผลจากการทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่าค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบ ดังนั้น จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 61 ตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน สรุปได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย และสามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปได้

#### 4.5.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย

จากการทดสอบข้างต้น สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งหมด มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ขั้นตอนต่อมา ผู้วิจัยได้ทำการสกัดปัจจัย (Extraction) แบบ Principal Component Analysis (PCA) และเพื่อให้น้ำหนักขององค์ประกอบในปัจจัยที่สกัดได้มีความชัดเจนมากขึ้น จึงใช้วิธีการหมุนแกนปัจจัยแบบ Varimax แล้วใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนปัจจัยที่เหมาะสมจากการพิจารณาค่า Eigenvalue ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ของตัวแปรในปัจจัย ต้องไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัว ต้องไม่มีค่า Factor Loading สูงใกล้เคียงกันในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัยเมื่อทำการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis (PCA) พบว่าค่า Initial Eigenvalues มีตัวแปรอิสระต่างๆ ทั้งสิ้น 61 ตัวแปร จำนวน 7 กลุ่มปัจจัย โดยมีตัวแปรที่

ได้ถูกตัดออกเนื่องจากหมุนแกนแล้วพบว่าตัวแปรของบางปัจจัยคำถามคลุมเครือทำให้อยู่ได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม จึงได้ตัดปัจจัยออกจำนวน 16 ปัจจัย ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค.3 คงเหลือตัวแปรที่สามารถนำมาจัดกลุ่มใหม่มีทั้งหมด 45 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรอิสระเดิมทั้งหมดได้ ถึง 70.047% (ภาคผนวก ค) และเมื่อประกอบกับค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลังหมุนแกนของปัจจัยหมุนแกน สามารถจัดกลุ่มปัจจัยเป็น 8 กลุ่มปัจจัย

จากการจัดกลุ่มข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อกลุ่มปัจจัยจากจัดกลุ่มตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย พร้อมทั้งได้จัดทำตารางเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงกลุ่มปัจจัยเดิมจากการทบทวนวรรณกรรมและกลุ่มปัจจัยใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย ตามตารางที่ 4.20 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20

แสดงกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
<b>4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน</b>	
1. ภายนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น	5. มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ
2. ภายในอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น	6. มีการคัดแยกขยะ
3. บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นรบกวนการพักอาศัย	
4. ต้นไม้ ภูเขาชะอุ่ม และร่มรื่น	
<b>7. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนท้องถิ่น</b>	
1. หาบริษัทซ่อมห้องให้หลังหมดประกัน ต่อรองรวม	4. หาบริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก
2. หาบริษัทตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี	5. หาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน
3. หาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าครบวงจร	6. หาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต</b>	
1. สื่อสารระเทียบทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่ได้อยู่อาศัย	4. จัดการผู้ผิดระเบียบอย่างมีขั้นตอนและเคร่งครัด
2. มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม	5. ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน
3. การสื่อสารมีเนื้อหาครบถ้วน	6. มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง

## ตารางที่ 4.20

แสดงกลุ่มปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
5. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย	
1. การบริหารการเข้า-ออกโครงการ	5. ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด
2. การบริหารการเข้า-ออกอาคาร	6. ความเหมาะสมของตำแหน่งกล้องวงจรปิด และ พร้อมใช้งาน
3. รปภ.ไม่หลับในเวลางาน	
4. รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล	7. ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน
1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสงวน.นิติ	
1. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4. ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ
2. เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนสสะดวกน้ำมีความเหมาะสม	5. สำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ
3. น้ำที่ใช้ที่พักอาศัยไหลแรง	6. เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติบุคคลมีความเหมาะสม
6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง	
1. นายช่างชุมชนมีธรรมาจริยดี ใช้วาจาสุภาพ	4. ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ช่วยโย แบ่งปัน
2. ช่างใส่ใจดูแลงานซ่อม ให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์	5. เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน
3. แม่บ้าน ทำหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	
2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ	
1. ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม	4. การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การตั้งตู้ ATM
2. ค่าใช้บริการฟิตเนสและสระว่ายน้ำน้ำมีความเหมาะสม	5. การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ
3. ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม	
8. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ในเรื่องรถและร้านค้า	
1. มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ	3. การบริหารจัดการร้านค้า
2. การบริหารจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโม่งเร่งด่วน	

#### 4.6 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่บริหารงานโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

จากการวิเคราะห์ปัจจัยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้มีการปรับเปลี่ยนสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบริหารคุณภาพชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสำนักงานนิติ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 14 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐานที่ 15 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ที่จอดรถและร้านค้า มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) แบบ Enter Multiple Regression เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งใช้แบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 489 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.21

แสดงตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.461	.452	.530

จากตารางที่ 4.21 ค่าความผิดพลาดมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.530 และมีค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.461 แสดงว่า ปัจจัยทั้ง 8 ด้าน สามารถลดความผิดพลาดในการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ได้ 46.1 %

ตารางที่ 4.22

แสดงผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี กับปัจจัยทั้ง 8 ด้าน

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.159	8	14.395	51.151	.000 <sup>b</sup>
	Residual	134.800	479	.281		
	Total	249.959	487			

จากตารางที่ 4.22 พบว่า F-Test มีค่า sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ แสดงว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ได้

ตารางที่ 4.23

แสดงสมการถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.143	.024		172.542	0.000
1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน	.174	.024	.243	7.254	.000
2. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับห้องชุด	.169	.024	.236	7.023	.000
3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต	.209	.024	.292	8.694	.000
4. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย	.230	.024	.320	9.550	.000
5. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสนง.นิติ	.184	.024	.257	7.651	.000
6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง	.160	.024	.224	6.665	.000
7. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ	.137	.024	.191	5.690	.000
8. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ที่จอดรถและร้านค้า	.055	.024	.076	2.267	.024

จากตารางที่ 4.23 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้งหมดจำนวน 8 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (T-Test ของปัจจัยมีค่า sig.น้อยกว่า 0.05) โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 4.ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย 3.ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต 5.ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสนง.นิติ 1.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน 2. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับห้องชุด 6.ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง 7.ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ 8. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ที่จอดรถและร้านค้า ตามลำดับ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอย สามารถตอบแต่ละสมมติฐานของงานวิจัย ได้ ดังนี้ สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึง

สามารถยอมรับสมมติฐานที่ 8 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความความพึงพอใจในใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า พื้นที่ส่วนกลางทั้งในและนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนผู้พักอาศัย ต้นไม้ดูเขียวชะอุ่มและร่มรื่น มีความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ มีการคัดแยกขยะ และรณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 9 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่าการจัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน จัดหาบริษัทรับบริการรับล้างแอร์ราคาถูก จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี และจัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบริหารคุณภาพชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 10 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านบริหารคุณภาพชีวิต มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า มีการสื่อสารระเบียบได้อย่างทั่วถึงทั้งคนที่อยู่อาศัยและไม่ได้อยู่อาศัย มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม เนื้อหาในการสื่อสารครบถ้วน มีระบบการจัดการผู้ที่ผิดระเบียบอย่างเป็นขั้นตอนและเคร่งครัด ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน รวมทั้งมีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึงด้วย

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 11 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจ

เมนท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า มีการบริหารตั้งแต่การเข้า-ออกโครงการ อาคาร ปลูกไม้หลักในเวลางานและเดินตรวจรอบโครงการ ในยามวิกาล ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ ภายนอกห้องชุด ความเหมาะสมของตำแหน่งและความพร้อมของกล่องวงจรปิด ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉิน

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสำนักงานนิติ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 12 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสำนักงานนิติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน น้ำที่ใช้ในที่พักอาศัยไหลแรง ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ เวลาเปิด-ปิด พิตเนสและสระว่ายน้ำ และสำนักงานนิติบุคคลมีความเหมาะสม อุปกรณ์พร้อมให้บริการ

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 13 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้งาน มีความเอาใจใส่ดูแลงานซ่อมและให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการและเอาใจใส่ชุมชน แบ่งปัน ทุกคนในชุมชนยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แม่บ้านปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

สมมติฐานที่ 14 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลบริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 14 ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคล ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ค่าบริการการใช้พิตเนสและสระว่ายน้ำ ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ



สมมติฐานที่ 15 ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง ที่จอดรถและร้านค้า มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด จากผลการวิจัย ค่าสถิติ T-Test มีค่า sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดเอาไว้คือ  $\alpha = 0.05$  จึงสามารถยอมรับสมมติฐานที่ 15 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง ในส่วนทรัพยากรส่วนกลางที่จอดรถและร้านค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี โดยผู้ให้บริการจะเกิดความความพึงพอใจในการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ถ้าผู้ให้บริการเห็นว่า มีการบริหารจัดการจราจรชุมชนในช่วงโมงเร่งด่วน มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ มีการบริหารจัดการร้านค้า

#### 4.7 สรุปผลการวิจัย

##### 4.7.1 ลักษณะข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 58.7% อายุอยู่ในช่วง 21-59 ปี คิดเป็น 92.2% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 59.1% รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 50,000 บาทขึ้นไปคิดเป็น 31.9% และรายได้ในช่วง 20,001-30,000 คิดเป็น 24.1% ระยะเวลาที่เคยพักอาศัยอยู่ในชุมชนที่ทำการสำรวจ 1- 5 ปี จำนวน 59.3% จำนวนสมาชิกที่พักอาศัย 1-2 คน คิดเป็น 74.8% ประเภทของการพักอาศัยมีทั้งเป็นเจ้าของ 75.7% เป็นผู้อาศัย 12.1% เป็นผู้เช่า 12.3%

##### 4.7.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ของผู้ตอบ

###### แบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการที่นิติบุคคลเพราะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นกันเอง 58.1% เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด คิดเป็น 52.6% เพื่อให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เสียไป คิดเป็น 20.2 % และกลุ่มที่ใช้บริการที่นิติบุคคลเพราะความจำเป็นต้องจ่ายค่าส่วนกลางและที่จอดรถคิดเป็น 53.8% ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการที่นิติ น้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็น 87.3% โดยจะมาใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ 16.8% วันเสาร์-อาทิตย์ 31.5% วันหยุดนักขัตฤกษ์ 3.1% ส่วนที่เหลือไม่แน่นอนแล้วแต่วันไหนสะดวก โดยช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการอยู่ในช่วงเวลา 15:01-18:00 คิดเป็น 21.9% และช่วงเวลา 18:01-21:00 คิดเป็น 14.5% และช่วงเวลา 10:01-12:00 คิดเป็น 12.9% ตามลำดับ โดยมาขอใช้บริการที่นิติเพื่อจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆสูงถึง 91.2% และมารับพัสดุสูงถึง 72.8% เป็นลำดับถัดมา ส่วนใหญ่เป็นคนที่เคยแนะนำคนรู้จักมาซื้อโครงการลุมพินีถึง 90% โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ถ้ามีการจัดกิจกรรม

เดือนละ 2 ครั้ง จะสนใจเข้าร่วมกิจกรรมเดือนละ 2 ครั้งเพียง 19.4% จะเข้าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็น 40.9% จะเข้าร่วมไตรมาสละครั้ง 28.4% และไม่สนใจจะเข้าร่วมเลย 11.2%

#### 4.7.3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

โดยผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้เครื่องมือทางสถิติคือ Independent-sample T-Test และ one-way anova ในการพิสูจน์ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำนวน 7 ตัวคือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน และประเภทของการอยู่อาศัย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติบุคคลที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดหรือไม่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่ามี 3 ปัจจัยจาก 7 ปัจจัยที่มีหลักฐานทางสถิติเพียงพอที่จะกล่าวได้ว่า ช่วงอายุของผู้พักอาศัยที่ต่างกัน ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนที่ต่างกัน หรือจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิติบุคคลที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดที่แตกต่างกัน

#### 4.7.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ผลการวิจัยปัจจัยโดยใช้เครื่องมือ Factor Analysis ทั้งหมด 61 ตัวแปร โดยใช้วิธีหมุนแกนแบบ Varimax สามารถจัดกลุ่มได้ 7 ปัจจัยใหม่ และนำทั้ง 7 ปัจจัยมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติ วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า จากทั้งหมด 7 ปัจจัย มี 8 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งส่งผลมากน้อยไม่เท่ากัน โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัยเรียงลำดับจากที่มีผลจากมากไปน้อย ดังนี้

**4.7.4.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัย** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด มากที่สุด (ค่า Beta .23) ซึ่งประกอบด้วย ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด การบริหารการเข้า-ออกอาคาร และโครงการ รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล รปภ.ไม่หลับในเวลางาน ความเหมาะสมของตำแหน่งกล้องวงจรปิดและพร้อมใช้งาน ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน

**4.7.4.2 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดมากที่สุด (ค่า Beta .209) ซึ่งประกอบด้วย มีเนื้อหาและรูปแบบได้ครบถ้วนและน่าสนใจในเรื่องต่างๆในชุมชน รวมทั้งการสื่อสารเรื่องระเบียบได้อย่างทั่วถึงทั้งคนที่อยู่อาศัยและไม่ได้อยู่อาศัย มีการจัดกิจกรรมที่มีความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง มีระบบการจัดการกับผู้ที่ผิดระเบียบอย่างเป็นขั้นตอนและเคร่งครัด

**4.7.4.3 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง** งานระบบและสำนักงานนิติ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอันดับ 3 (ค่า Beta .184) ซึ่งประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ น้ำที่ใช้ที่พักอาศัยไหลแรง เวลาเปิดปิด พิตเนสและสระว่ายน้ำและสำนักงานนิติมีความเหมาะสมและ เครื่องออกกำลังกายและสำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ

**4.7.4.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอันดับ 4 (Beta .174) ซึ่งประกอบด้วย พื้นที่ส่วนกลางภายนอกและภายในอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนการพักอาศัย ต้นไม้ดูเขียวชะอุ่มและร่มรื่น มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ มีการคัดแยกขยะ และรณรงค์ประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม

**4.7.4.5 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับห้องชุด** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอันดับ 5 (Beta .169) ซึ่งจะต้องมีการจัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ บริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน บริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก บริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่ รับฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็กเอาท์ ทำความสะอาด โดยคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี และจัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน

**4.7.4.6 ปัจจัยด้านการบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอันดับ 6 (ค่า Beta .160) ซึ่งประกอบด้วย นางช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพ และมีความเอาใจใส่ดูแลงานซ่อม และให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน และแม่บ้าน ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

**4.7.4.7 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เป็นอันดับ 7 (ค่า Beta .137) ซึ่งประกอบด้วย ค่าที่จอดรถ ค่าใช้บริการพิตเนส สระว่ายน้ำ และค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การตั้งตู้ ATM การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ

**4.7.4.8 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ที่จอดรถและร้านค้า** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติที่บริหารโดยบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ จำกัด เป็นอันดับ 8 (ค่า Beta .055) ซึ่งประกอบด้วย การที่มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยในการจดจำที่จอดรถ การบริหารจัดการร้านค้า และการบริหารจัดการจราจรในชุมชน ในชั่วโมงเร่งด่วน

## บทที่ 5

### สรุปการอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ที่บริหารงานโดย บริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกัน ประเภทของการอยู่อาศัย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคล รวมถึงศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ว่าส่งผลกับความพึงพอใจในการใช้บริการของนิติบุคคลที่บริหารโดย บริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัดหรือไม่อย่างไร ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นชุมชนที่มีขนาดกลางและใหญ่เท่านั้น คือมีห้องชุดมากกว่า 500 ห้องต่อหนึ่งชุมชน ซึ่งมีอยู่ประมาณ 55 ชุมชน 200 อาคาร 70,000 ครอบครัว มีจำนวนประชากรประมาณ 140,000 คน หลังจากที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงวันที่ 20 มีนาคม -20 เมษายน 2559 โดยเลือกสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนข้างต้น โดยทำการสัมภาษณ์เพื่อหาความต้องการของลูกค้าเพิ่มเติมและนำเสนอแนวคิดให้ผู้บริหาร สำหรับประเด็นที่น่าสนใจจะนำไปปรับปรุงในแบบสอบถาม เพื่อสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่ข้อมูลสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 489 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผล และวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปการอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยฉบับนี้พบว่า มีหลักฐานเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องอายุของผู้พักอาศัยที่แตกต่างกัน ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

จากประสบการณ์ในการบริหารชุมชนของบริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด และจากการศึกษาทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามี 6 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านบริหารสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบริหารความปลอดภัย และปัจจัยด้านบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

จากการสัมภาษณ์ ค้นพบปัจจัยหลักเพิ่มเติมหนึ่งปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด ประกอบด้วย 6 ปัจจัยย่อย คือ จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน จัดหาบริษัทรับล้างแอร์ราคาถูก จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่ รับฝากเช่า ปลดเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด โดยเสียค่าใช้จ่าย จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี และจัดหาซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน และพบอีก 14 ปัจจัยใน 6 ปัจจัยหลัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ ในกลุ่มปัจจัยบริหารสิ่งแวดล้อม ในเรื่อง 1. ต้นไม้ต้องเขียวชะอุ่มและร่มรื่น 2. รณรงค์การประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม ในกลุ่มปัจจัยด้านบริหารความปลอดภัย 3. รปภ.ต้องไม่หลับในเวลางาน 4. ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน และ 5. อนุญาตให้วินมอเตอร์ไซค์วิ่งในโครงการแต่ต้องมีการขึ้นทะเบียนเก็บประวัติ กลุ่มปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้อง 6. ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใยแบ่งปัน 7. คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดคำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน 8. ผู้อยู่อาศัยในชุมชนเคารพในกฎระเบียบ 9. แม่บ้าน และรปภ.ปฏิบัติหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและ 10. แม่บ้าน รปภ.ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ในกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง 11. มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ 12. เจ้าหน้าที่เป็นที่พึงของผู้อยู่อาศัย ในกลุ่มปัจจัยการบริหารงบประมาณ 13. จัดซื้อจัดจ้างด้วยความโปร่งใส และ 14. มีการติดตามหนี้

สรุปเป็นกรอบการวิจัยมีทั้งสิ้น 7 กลุ่มปัจจัยหลัก 61 ปัจจัยย่อย ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี และผลการทำวิจัยจากการประมวลผล Factor Analysis และ Regression พบว่ามีทั้งสิ้น 8 ปัจจัยหลัก 45 ปัจจัยย่อย โดยแสดงเป็นตารางเปรียบเทียบแนวคิดในการทำวิจัยกับผลการทำวิจัยได้ดังตาราง 5.1

ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากแนวคิดในการทำวิจัย กับ ผลการทำวิจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม		ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
No	1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง	No	4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน
1	1. การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ	1	3. นอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น
2	2. มีเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ	2	2. ในอาคาร สะอาดเป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่น
3	3. การจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโมงเร่งด่วน	3	4. บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นรบกวน
4	4. การบริหารจัดการร้านค้า	4	1. ต้นไม้ ดูเขียวชะอุ่ม และร่มรื่น
5	5. การดูแลสวนรวมใจ และห้องสมุด	5	5. มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ

## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากแนวคิดในการทำวิจัย กับ ผลการทำวิจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม		ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
No	1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง	No	4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน
6	6. การบริหารจัดการเรื่องการสูบบุหรี่	6	6. มีการคัดแยกขยะ
7	7. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	7	7. รณรงค์ประหยัดพลังงานรักษาสิ่งแวดล้อม
8	8. เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนส สระว่ายน้ำ เหมาะสม	7. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด	
9	9. น้ำที่ใช้น้ำที่พักอาศัยไหลแรง	8	8. จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ
10	10. ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ	9	7. จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน
11	11. สำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ	10	6. จัดหาบริษัทล้างแอร์ราคาถูก (ต่อรองรับรวม)
12	12. เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติมีความเหมาะสม	11	5. จัดหาบริษัทรับฝากขายฝากเช่าครบวงจร
2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ		ตั้งแต่รับฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็ค	
13	1. ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม	เอาท์ ทำความสะอาด โดยเสียค่าใช้จ่าย	
14	2. ค่าใช้บริการฟิตเนส สระว่ายน้ำ เหมาะสม	12	4. จัดหาบริษัทตรวจและซ่อมห้องชุดประจำปี
15	3. ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม	13	3. จัดหาบริษัทซ่อมให้หลังหมดประกัน
16	4. การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง	3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต	
17	5. การจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส ถูกต้อง ทันเวลา	14	3. มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในชุมชน
18	6. เจ้าของร่วมสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย	15	4. จัดการผู้ผิดระเบียบมีขั้นตอนเคร่งครัด
19	7. การบริหารจัดการติดตามค้างชำระค่าใช้จ่าย	16	2. มีรูปแบบการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม
3. ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต		17	5. ความถี่จัดกิจกรรมให้เกิดความสัมพันธ์
20	1. สื่อสารระเบียบทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่อยู่อาศัย	เพื่อไปสู่ สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน	
		18	1. สื่อสารระเบียบทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่อยู่
21	2. มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม	19	6. มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง
22	3. มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในเรื่องต่างๆ	5. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย	
23	4. จัดการผู้ผิดระเบียบมีขั้นตอนและเคร่งครัด	20	5. ไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอ นอกห้องชุด
24	5. ความถี่จัดกิจกรรม ให้เกิดความสัมพันธ์ เพื่อ	21	2. การบริหารการเข้า-ออกอาคาร
	ไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน	22	4. รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล
25	6. มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง	23	1. การบริหารการเข้า-ออกโครงการ
26	7. ตลาดนัดของจำเป็นราคาถูก ปีละครั้ง	24	3. รปภ.ไม่หลับในเวลางาน
27	8. จัดตลาดนัดชุมชนเพื่อสุขภาพ ปีละครั้ง	25	6. ตำแหน่งกล้องวงจรปิดเหมาะสม พร้อมใช้
28	9. จัดกีฬาระหว่างชุมชน	26	7. ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน

## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากแนวคิดในการทำวิจัย กับ ผลการทำวิจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม		ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน		1. ปัจจัยบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ระบบ สนง.นิติ	
29	1. ต้นไม้ ดูเขียวชะอุ่ม และร่มรื่น	27	10. ไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ
30	2. พท.ในอาคาร สะอาดมีระเบียบ ไม่มีกลิ่น	28	9. น้ำที่ใช้ในที่พักอาศัยไหลแรง
31	3. พท.นอกอาคาร สะอาดมีระเบียบ ไม่มีกลิ่น	29	8. เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนส สระว่ายน้ำเหมาะสม
32	4. บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นรบกวน	30	11. สำนักงานนิติและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ
33	5. มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ	31	7. เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
34	6. มีการคัดแยกขยะ	32	12. เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติ เหมาะสม
35	7. รณรงค์ประหยัดพลังงาน รักษาสิ่งแวดล้อม	6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง	
5. ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย		33	1. นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพ
36	1. การบริหารการเข้า-ออกโครงการ	34	2. ช่างใส่ใจงานซ่อมให้ความรู้ในการดูแล
37	2. การบริหารการเข้า-ออกอาคาร	35	6. จนท.ชุมชนบริหารจัดการ เอาใจใส่ชุมชน
38	3. รปภ.ไม่หลับในเวลางาน	36	5. ทุกคน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน
39	4. รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล	37	4. แม่บ้าน ทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
40	5. ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอในห้องชุด	2. ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ	
41	6. ตำแหน่งกล้องวงจรปิดเหมาะสม พร้อมใช้	38	3. ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม
42	7. ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน	39	2. ค่าใช้บริการฟิตเนส สระว่ายน้ำเหมาะสม
43	8. วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการ เก็บประวัติ	40	4. การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง
6. ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง		41	1. ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม
44	1. นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพ	42	1. การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ
45	2. ช่างใส่ใจงานซ่อมและให้ความรู้ในการดูแล	1. ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง รถและร้านค้า	
46	3. รปภ.ปฏิบัติทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	43	2. มีเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ
47	4. แม่บ้าน ทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	44	4. การบริหารจัดการร้านค้า
48	5. ทุกคน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน	45	3. จัดการจราจรในชุมชน ชั่วโมงเร่งด่วน
49	6. จนท.ชุมชนบริหารจัดการ เอาใจใส่ชุมชน		
50	7. คณะกรรมการนิติ คำนึงส่วนรวม > ส่วนตน		
51	8. กรรมการแสดงความเห็นได้ตรงไปตรงมา		
52	9. ทุกคนในชุมชน เคารพ กฎ ระเบียบ		
53	10. ผู้อยู่อาศัย ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน		

## ตารางที่ 5.1

เปรียบเทียบกลุ่มปัจจัยจากแนวคิดในการทำวิจัย กับ ผลการทำวิจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม		ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย	
7. ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด			
54	1. สะดวกในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม		
55	2. เข้าซ่อมตรงตามเวลาและครบถ้วน		
56	3. จัดหาบริษัทซ่อมห้องให้หลังหมดประกัน		
57	4. จัดหาบริษัทตรวจและซ่อมแซมห้องประจำปี		
58	5. จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่รับฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด โดยเสียค่าใช้จ่าย		
59	6. จัดหาบริษัทบริการล้างแอร์ราคาถูก		
60	7. จัดหาบริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน		
61	8. จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ		

จากตาราง 5.1 พบว่าปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์นั้น มีทั้งหมด 7 กลุ่มปัจจัยซึ่ง สำหรับผลการวิเคราะห์ได้ 8 กลุ่มปัจจัย ซึ่งโดยภาพรวมแล้วสอดคล้องกัน ยกเว้นกลุ่มปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ซึ่งถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ในส่วนงานระบบและสำนักงานนิติ กับในส่วนเรื่องรถและร้านค้า และสำหรับปัจจัยย่อย 61 ปัจจัย หลังจากได้ทำการวิเคราะห์แล้วคงเหลือ 45 ปัจจัย เนื่องจากมี 16 ปัจจัยที่คลุมเคลืออยู่ในหลายกลุ่มปัจจัยจึงตัดทิ้ง และสำหรับ 45 ปัจจัยที่ได้จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยได้อยู่ในกลุ่มปัจจัยที่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม มีเพียงปัจจัยเดียวคือ ปัจจัยบริหารที่จอดรถที่อยู่ในกลุ่มปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง แต่หลังจากวิเคราะห์ปัจจัยแล้วอยู่ในกลุ่มปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ ซึ่งอาจเกิดจากการบริหารจัดการเรื่องที่จอดรถก็จะมีส่วนที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าที่จอดรถให้เหมาะสมกับจำนวนที่จอดรถที่มีอยู่อย่างจำกัด



## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว และประเภทของการพักอาศัย ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี แต่ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาที่พักอาศัย และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกัน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีที่แตกต่างกัน และค้นพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี จำนวน 8 ปัจจัยหลัก 45 ปัจจัยย่อย ซึ่งจากผลการวิจัยนี้มีข้อเสนอแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

(1) ควรปรับระดับปัจจัยและระดับความพึงพอใจจาก 5 ระดับ เป็น 10 ระดับ จะเห็นความสำคัญของแต่ละปัจจัยได้อย่างเด่นชัดขึ้น และการแบ่งช่วงอายุของประชากร ควรเปลี่ยนจาก วัยเด็ก (1-10 ปี) วัยรุ่น (11-20 ปี) วัยผู้ใหญ่ (21-59 ปี) วัยสูงอายุ (ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) ควรแบ่งช่วงอายุใหม่เพราะ ช่วงวัยเด็กจะไม่ตอบแบบสอบถาม สำหรับวัยผู้ใหญ่ก็ช่วงกว้างเกินไปและมีความแตกต่างกันในช่วงอายุดังกล่าว

(2) ควรทำการวิจัยนี้เพิ่มเติม โดยนำรูปแบบงานวิจัยนี้ไปทำแบบสอบถามเพื่อขยายการสำรวจไปพื้นที่อื่นของบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด เช่น โซนพัทยา หรือ โชนอุดร เป็นต้น

(3) ควรนำปัจจัยที่ได้จากงานวิจัยนี้ ไปทำการวิจัยเชิงลึก (In-Depth Interview) หรือการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนั้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต้องมีกลยุทธ์เลือกทำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวัง และมีผลต่อความพึงพอใจที่มากกว่า ผู้วิจัยจึงเสนอให้เลือกทำ 6 จาก 8 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากส่งผลมากไปน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย ด้านบริหารคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและงานสำนักงานนิติ ด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน และด้านการจัดการบริการให้กับห้องชุด และด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะในแต่ละกลุ่มปัจจัย ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านบริหารความปลอดภัย ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยให้ความสำคัญกับด้านงานระบบและอุปกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยเรื่องระดับความสว่างที่เพียงพอ ทั้งภายในและรอบๆโครงการ มีการบริหารการเข้า-ออกของโครงการและอาคาร ถ้ามีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินต้องพร้อมใช้งาน ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการวางตำแหน่งกล้องในจุดสำคัญ และการบำรุงรักษาให้ระบบพร้อมใช้งาน โดยวางมาตรฐานในการจัดเก็บว่าเก็บข้อมูลนานเท่าใด สำหรับด้านบุคลากร รมป.ต้องไม่หลับในเวลางานและเดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล และที่ขาดไม่ได้ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้อยู่อาศัยได้ทราบถึงทางหนีไฟและการเตือนภัยและการช่วยตัวเองในยามฉุกเฉิน รวมทั้งทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้เห็นภาพการบริหารด้านความปลอดภัยให้ชัดเจนเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้อยู่อาศัย

(2) ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญรองลงมาจากเรื่องความปลอดภัย โดยเน้น 3 เรื่องหลักๆ คือ ลำดับแรกเรื่องการสื่อสารข้อมูลครบถ้วนทั่วถึงทั้งคนที่อยู่และไม่อยู่อาศัย มีรูปแบบที่น่าสนใจ น่าติดตาม ลำดับสองเรื่องระเบียบและข้อบังคับ ต้องมีการสื่อสารและมีขั้นตอนในการบริหารจัดการผู้ที่ทำผิดระเบียบอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สามารถอยู่อาศัยร่วมกันได้อย่างมีความสุข และลำดับที่สามคือ การจัดกิจกรรมด้วยความถี่ที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปันเหมือนสังคมชนบท สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และที่ขาดไม่ได้คือการสื่อสารการจัดกิจกรรมไปให้ผู้อยู่อาศัยและไม่อยู่อาศัยอย่างทั่วถึงและครบถ้วน ถูกต้อง ทันกับเวลา สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยมีข้อเสนอให้มีการสำรวจช่องทางการสื่อสารที่ลูกค้าต้องการและความถี่หรือกิจกรรมที่อยากให้อัด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะลูกค้าบางกลุ่มอาจไม่ชอบเข้าร่วม บางกลุ่มต้องการความเป็นส่วนตัว บางกลุ่มอาจต้องการให้จัดทุกสัปดาห์เพราะอยู่คนเดียว

(3) ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง งานระบบและสำนักงานนิติ โดยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับงานระบบต่างๆให้พร้อมใช้งาน เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ ระบบน้ำ เป็นต้น โดยน้ำที่ใช้น้ำที่พักอาศัยต้องไหลแรง และที่สำคัญคืออุปกรณ์ในห้องฟิตเนส และสำนักงานนิติควรมีจำนวนที่เหมาะสมและพร้อมใช้งาน จากแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาก็ยังมีข้อร้องเรียนว่าจำนวนอุปกรณ์ในห้องฟิตเนสยังไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้งาน จึงอยากให้ทำการสำรวจหรือดูจากสถิติการเข้าใช้เพื่อประเมินจำนวนอุปกรณ์ในห้องฟิตเนสว่าเพียงพอหรือไม่และทำการจัดซื้อเพิ่ม และที่สำคัญคือ เวลาเปิด-ปิดฟิตเนส สระว่ายน้ำและสำนักงานนิติต้องมีความเหมาะสมจากกลุ่มตัวอย่าง 498 ตัวอย่าง พบว่ามีความต้องการใช้บริการสำนักงานนิติบ่อยในช่วง 18:00-21:00 น. เป็นจำนวน 14.5% ซึ่งปัจจุบันนิติลุ่มพินิเปิดทำการ 9:00-18:00 จึงเสนอให้ในหนึ่งสัปดาห์ให้มีการเปิดทำการในช่วงเวลา 18:00-21:00 เพื่อตอบสนองต่อผู้อยู่อาศัยกลุ่มนี้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินิ

(4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชนลุ่มพินี ควรให้ความสำคัญกับพื้นที่ ส่วนกลางทั้งภายในและภายนอกอาคาร ให้สะอาด เป็นระเบียบ และไม่ส่งกลิ่นเหม็น โดยมีการเก็บ ขยะอย่างสม่ำเสมอ และบ่อบำบัดน้ำเสียก็มีการจัดการที่ดีไม่ส่งกลิ่นเหม็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นไม้ ต้องดูแลเขียวชะอุ่ม คุ้มน้ำ และรณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม และมีการคัดแยก ขยะ เพื่อเป็นชุมชนที่ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน

(5) ปัจจัยด้านการจัดการบริหารให้กับส่วนห้องชุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่นิติจะเน้นการ บริการส่วนกลาง แต่จากผลการวิจัยนี้ ต้องการให้ผู้ประกอบการจัดหาบริษัทที่อำนวยความสะดวกใน ด้านต่างๆให้ ซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานซึ่งผ่านการต่อรองมาจากผู้ประกอบการมาแล้ว ตัวอย่างบริการในห้องชุดที่อยากให้ผู้ประกอบการจัดหา จัดจ้างมาให้มีดังต่อไปนี้ บริษัทรับฝากกุญแจ หรือพัสดุ บริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน บริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก บริษัทรับฝากขายฝากเช่า แบบครบวงจร ตั้งแต่รับฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด บริษัทบริการตรวจและ ซ่อมแซมห้องชุดประจำปี และจัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน เป็นต้น ซึ่งผู้ทำวิจัยคิดว่า สามารถดำเนินการได้ ต้นทุนไม่สูงขึ้น เพราะเป็นการจัดหาบริการและลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง เกิดเป็นบริการที่แตกต่างซึ่งคู่แข่งยังไม่มี

(6) ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง ในชุมชนลุ่มพินี ให้ความสำคัญกับนายช่าง ชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้วาจาสุภาพ มีความเอาใจใส่ดูแลงานซ่อมและให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์ สำหรับแม่บ้านต้องปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะพนักงานต้องเป็น ตัวอย่างที่ดี และบริหารจัดการชุมชนด้วยความเอาใจใส่ กรรมการต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าส่วนตน และแม่บ้าน รปภ. ต้องปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด และที่สำคัญที่สุดคือ พนักงาน กรรมการ แม่บ้าน รปภ. และผู้อยู่อาศัยต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใยกัน เหมือนสังคมต่างจังหวัดแล้ว ความพึงพอใจ ความสุขเกิดขึ้นในชุมชน ทำให้เป็นชุมชน เป็นสังคมที่น่า อยู่ และสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้อย่างแน่นอน ผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอให้กับผู้ประกอบการถึง แนวทางในการบริหารจัดการด้านบุคคลากร ดังนี้

ก. การสรรหาคนไม่ว่าจะเป็นพนักงาน แม่บ้าน รปภ. รวมทั้งกรรมการ ต้องมี คุณสมบัติที่สำคัญคือเป็นคนมีหัวใจบริการ คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน เป็นคนยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน และถ้ามีความสามารถในการจดจำชื่อคนได้ดี เป็นผู้ฟังที่ดี จะได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษ

ข. การโยกย้ายเจ้าหน้าที่ประจำชุมชน ต้องเน้นเรื่องการสร้างและรักษา ความสัมพันธ์กับลูกบ้านให้มีความต่อเนื่องด้วย เช่น คนใหม่ที่โอนย้ายเข้ามาต้องได้มีโอกาสทำงาน ร่วมกับคนเก่าอย่างน้อยก็เดือน และมีการแนะนำให้ลูกบ้านได้

ค. สร้างทีมเฉพาะกิจ สำหรับเรื่องต่างๆ เช่น ทีมดูแลเรื่องคัดแยกขยะ ทีม

ดูแลเรื่องต้นไม้ ทีมบรรณรักษ์ประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทีมสื่อสารชุมชน ทีมจัดกิจกรรมชุมชน ทีมจัดการเรื่องงบประมาณ ทีมจัดซื้อ ชุมชน ทีมบริหารรพภ. เพื่อดูแลมาตรฐานในการส่งมอบคุณค่าบริการและเพิ่มพูนความรู้ให้กับทีมงาน และมีมาตรฐานที่ชัดเจนว่าในหนึ่งไตรมาสต้องเข้า Site หนึ่งครั้ง เป็นต้น

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ใช้แนวทางในการทำวิจัยเพื่อความต้องการของลูกค้าก่อนดำเนินการ และให้ความสำคัญกับการจัดเก็บข้อมูล โดยมีการกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่ควรจัดเก็บ เช่น ข้อมูลผู้อยู่อาศัย ควรจัดเก็บ วันเกิดเพื่อให้ทราบถึงอายุของผู้พักอาศัย ควรจัดเก็บวันเข้าอยู่เพื่อทราบถึงระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน และควรจัดเก็บจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ในชุมชน รวมทั้งช่องทางการสื่อสารที่ลูกค้าต้องการให้ติดต่อ ความถี่หรือประเภทกิจกรรมที่ต้องการ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งได้ ทำให้ต้นทุนต่ำ และเข้าถึงลูกค้าได้แม่นยำกว่า เช่น ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการให้ผู้ประกอบการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางใด เช่น ทางโทรศัพท์ E-mail Line Mail Box จดหมาย โทรศัพท์ภายใน SMS เป็นต้น รวมทั้งความถี่ที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารหรือจัดกิจกรรมให้กับผู้อยู่อาศัยได้สอดคล้อง ถูกต้องกับความต้องการของผู้อยู่อาศัยในชุมชน และสุดท้ายนี้ สิ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือ การสื่อสารสิ่งที่เราต้องดำเนินการให้ลูกค้าได้ทราบแบบครบวงจรและเป็นกลยุทธ์ให้เกิดการรับรู้ และได้สัมผัส เกิดเป็นความประทับใจบอกต่อให้กับคนรู้จัก โดยสื่อสารทั้ง online และ offline

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามค่อนข้างจำกัด คือประมาณ 1 เดือน (20 มีนาคม 2559 ถึง 20 เมษายน 2559) จึงอาจทำให้ผลมีความคลาดเคลื่อนนำไปเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรได้ไม่ดีพอ เพราะกลุ่มประชากรอาจกระจายตัวไม่ดีพอ และมีประมาณ 30% ที่เป็นการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์ ที่ไม่ทราบว่าเป็นชุมชนใดที่ตอบแบบสอบถาม แต่ทราบเพียงเป็นชุมชนลุ่มพินที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ทำให้การกระจายตัวของแบบสอบถามอาจไม่กระจายตัวตามที่มุ่งเน้น อีกทั้งผู้เก็บแบบสอบถามซึ่งอาจมีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจเลือกผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีมุมมองกับชุมชนเท่านั้น ซึ่งได้พยายามปิดข้อจำกัดนี้โดยมีการเน้นกับผู้เก็บแบบสอบถามว่าเพื่อการศึกษา ไม่มีผลต่อการประเมินผล และไม่ทราบว่าเป็นข้อมูลจากโครงการใด นอกจากนี้ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสำรวจในปีพ.ศ. 2559 ดังนั้นผู้ที่จะนำข้อมูลวิจัยชุดนี้ไปใช้ควรระมัดระวังการนำข้อมูลประชากรศาสตร์ และข้อมูลปัจจัยต่างๆที่ได้จากข้อมูลทางสถิติที่จะเชื่อมโยงไปสู่สินค้าและบริการ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และณรงค์ เทียนสง. (2521). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสรีชัย โชติพานิช (2533) การบริหารทรัพยากรกายภาพ:หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โอลิสติกพับลิชชิ่ง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

### บทความวารสาร

- อรุณ ศิริงานุสรณ์. (2555). การพัฒนาโครงการ อสังหาริมทรัพย์. วารสารคอนทริคชั่น, 34, 6-7.

### สารนิพนธ์ และงานค้นคว้าอิสระ

- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. (ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ศิริพรรณ กิจรักษา (2539). ความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยประเภทแฟลต : ศึกษากรณีโครงการ  
เมืองใหม่บางพลี/ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.
- สถาพร ทรประสิทธิ์. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร  
กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้า  
อิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชู ไทยตระกูลพานิช. 2541. ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดราคาถูกต้องระบบการ  
ให้บริการด้านสาธารณูปโภคส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย  
เกริก.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา  
ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนีย์ ตำนวิริยะกุล และคณะ. (2548). ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด โครงการเดอะ  
พาร์คแลนด์/ รายงานคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กขกร เข้าสู่วรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจ  
ต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พีระพร สุภาวัฒน์. (2550). แนวทางการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดความสัมพันธ์  
ระหว่างสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้ใช้อาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง.
- ศานิต พรหมน้อย. (2550). ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด :  
ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท จัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด /ศานิต พรหมน้อย.  
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย,  
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- ธวัช เขมธ (2552). การบริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร  
กรณีศึกษา บริษัท ลิลลี่ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหาร  
ธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภารัตน์ รักบำรุง และศรีณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยใน  
คอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จีราภรณ์ ดิยะจามร. (2556). แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### Books and Articles

Crosby, P.B. (1979). Quality is free: The Art of Making Quality Certain (15th ed.). New York: McGraw-Hill.

Gronroos, C. (1984). Service Management and Marketing. Lexington, MA: Lexington Books.

Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Maynard W.S. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam, Press. Inc. Tiffin.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (1987). Business & Economics (3<sup>rd</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Vroom, V. H. (1970). Work and Motivation. New York: Wiley.



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินิ**

ตารางที่ ก.1

ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินิและภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่จะศึกษา

ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชน	ขนาดชุมชน	โซน	ตัวย่อชุมชน	ชื่อชุมชน	จน.ห้องชุด
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	LM-BN	นิตยา ลุ่มพินิ เมกะซิตี บางนา	4,064
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	Lpark-PK	นิตยา ลุ่มพินิ พาร์ค ปิ่นเกล้า	2,692
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	LPark-RB	นิตยา ลุ่มพินิ พาร์ค รัตนาธิเบศร์-งามวงศ์วาน	2,831
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	RM3	นิตยา ลุ่มพินิ พาร์ค ริเวอร์ไซด์-พระราม 3	2,396
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	LP-RM9(AB)	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส พระราม 9-รัชดา เอ-บี	2,308
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	LT-BR	นิตยา ลุ่มพินิ คอนโดทาวน์ บดินทรเดชา-รามคำแหง	3,445
3.ภาคกลาง	1.ใหญ่	กรุงเทพฯ	LTS-RK1(1)	นิตยา ลุ่มพินิ ทาวน์ชิป รังสิต-คลอง 1 เอ,บี	3,472
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	CTH	นิตยา พี.เอส.ที. ซิตี้โฮม	747
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LC-111ABCD	นิตยา ลุ่มพินิ เซ็นเตอร์ ลาดพร้าว 111 เอ-บี-ซี-ดี	532
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LC-HP A	นิตยา ลุ่มพินิ เซ็นเตอร์ เอ	939
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LC-SK77	นิตยา ลุ่มพินิ เซ็นเตอร์ สุขุมวิท 77 เอ-บี-ซี-ดี-อี	1,744
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LPark-RM9	นิตยา ลุ่มพินิ พาร์ค พระราม 9 - รัชดา	1,544
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-NC	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส นราธิวาส-เจ้าพระยา	1,296
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-PK	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส ปิ่นเกล้า	571
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-PK2	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส ปิ่นเกล้า 2	651
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-PS	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส พหล-สะพานควาย	1,084
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RL	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส รามอินทรา-หลักสี่	516
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RM4KT	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส พระราม 4-กล้วยน้ำไท	883
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RM8	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส พระราม 8	1,131
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RM9(CD)	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส พระราม 9-รัชดา ซี-ดี	1,165
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RT	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส รัชดา-ท่าพระ	843
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-RYT	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส รัชโยธิน	1,822
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-SH	นิตยา ลุ่มพินิ เฟลส ศรีนครินทร์-หัวหมาก สแตชั่น	1,618

## ตารางที่ ก.1

ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่จะศึกษา (ต่อ)

ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชน	ขนาดชุมชน	โซน	ตัวย่อชุมชน	ชื่อชุมชน	จน.ห้องชุด
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LP-SW-RM2	นิติฯ ลุ่มพินี้ เฟลส สุขสวัสดิ์ - พระราม 2	750
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LS-PK	นิติฯ ลุ่มพินี้ สวีท ปิ่นเกล้า	541
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-BK	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ บางแค	791
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-NPS	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ พัทยาเหนือ-สุขุมวิท	1,442
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-NS	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ นิต้า-เสรีไทย	593
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-NS2	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ นิต้า-เสรีไทย 2	691
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RB	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รัตนาธิเบศร์	1,944
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RL	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-หลักสี่	1,559
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RLK	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-ลาดปลาเค้า	1,035
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RLK2	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-ลาดปลาเค้า 2	532
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RN	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-นวมินทร์ เอ-บี	1,088
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RN(C)	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-นวมินทร์ ซี	720
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LT-RN(D)	นิติฯ ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ รามอินทรา-นวมินทร์ ดี	690
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-CC	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ ศูนย์วัฒนธรรม	1,311
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-LB	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ ลาซาล-แบร์ริง	1,028
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-LC4	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ ลาดพร้าว-โชคชัย 4	1,020
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-OL	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ อ่อนนุช-ลาดกระบัง	1,118
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-OL2	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ อ่อนนุช-ลาดกระบัง 2	1,040
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-ON46	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ อ่อนนุช 46	775
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-OP	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ อ่อนนุช-พัฒนาการ	1,601
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-PNP	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่	1,482
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-PP	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ ประชาชื่น-พงษ์เพชร	954
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-PP2	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ ประชาชื่น-พงษ์เพชร 2	1,395
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-PR	นิติฯ ลุ่มพินี้ วิลล์ พิบูลสงคราม-ริเวอร์วิว	764

ตารางที่ ก.1

ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่จะศึกษา (ต่อ)

ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชน	ขนาดชุมชน	โซน	ตัวย่อชุมชน	ชื่อชุมชน	จน.ห้องชุด
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-RK26	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ รามคำแหง 26	994
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-RK44	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ รามคำแหง 44	809
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-RK60/2	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ รามคำแหง 60/2	1,212
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-RL	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ รามอินทรา-หลักสี่	1,269
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-RR	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ ราษฎร์บูรณะ ภิเษกรวิวิ	1,021
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-SK109	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ สุขุมวิท 109-แบร์ริง	748
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-SK77	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ สุขุมวิท 77	970
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	LV-SK77(2)	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ สุขุมวิท 77(2)	956
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	PST1	นิตยา พี.เอส.ที. คอนโดวิลล์ ทาวเวอร์ 1	722
3.ภาคกลาง	2.กลาง	กรุงเทพฯ	PST2	นิตยา พี.เอส.ที. คอนโดวิลล์ ทาวเวอร์ 2	801
3.ภาคกลาง	2.กลาง	ปริมณฑล	LV-CP	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ แจ้งวัฒนะ-ปากเกร็ด	1,615

รวมจำนวนชุมชนที่ศึกษา 55 ชุมชน ประมาณ 70,000 ครอบครัว 140,000 คน

## ตารางที่ ก.2

## ตัวอย่างชุมชนลุ่มพินี้และภูมิภาคที่ตั้งชุมชนและขนาดชุมชนที่ไม่ศึกษา

ภูมิภาคของที่ตั้งชุมชน	ขนาดชุมชน	โซน	ตัวย่อชุมชน	ชื่อชุมชน	จน.ห้องชุด
1.ตะวันออกเฉียงเหนือ	2.กลาง	อุดร	LP-UP	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส ยูตี-โพศรี	1,380
2.ตะวันออก	1.ใหญ่	ชลบุรี	LT-CS	นิตยา ลุ่มพินี้ คอนโดทาวน์ ชลบุรี-สุขุมวิท	4,101
2.ตะวันออก	1.ใหญ่	ชลบุรี	LV-NW	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ นาเกลือ-วงศ์อมตย์	2,168
2.ตะวันออก	2.กลาง	ชลบุรี	LB-JT	นิตยา ลุ่มพินี้ พาร์คบีช จอมเทียน	1,846
2.ตะวันออก	2.กลาง	ชลบุรี	LSV-JT	นิตยา ลุ่มพินี้ ซิววิ จอมเทียน	1,114
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LC-111EFG	นิตยา ลุ่มพินี้ เซ็นเตอร์ ลาดพร้าว 111 อี-เอพ-จี	161
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LC-HP D	นิตยา ลุ่มพินี้ เซ็นเตอร์ ดี	363
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LC-HP E	นิตยา ลุ่มพินี้ เซ็นเตอร์ อี	352
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LC-NM	นิตยา ลุ่มพินี้ เซ็นเตอร์ นวมินทร์	434
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LP-NR	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส นราธิวาสราชนครินทร์	233
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LP-NR24	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส นราธิวาส 24	187
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LPN-T	นิตยา แอล.พี.เอ็น. ทาวเวอร์	76
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LP-RM3(CK)	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส พระราม 3-เจริญกรุง	307
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LP-RM3(RV)	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส พระราม 3-ริเวอร์วิว	493
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LP-RM4	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส พระราม 4-สาทร	225
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LR-ST	ลุ่มพินี้ เรสซิเดนซ์	48
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LS-RM8	นิตยา ลุ่มพินี้ สวีท พระราม 8	178
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LUM-P	นิตยา ลุ่มพินี้ เฟลส	34
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LUM-T	นิตยา ลุ่มพินี้ ทาวเวอร์	113
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LV-BK	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ บางแค	268
3.ภาคกลาง	3.เล็ก	กรุงเทพฯ	LV-PS	นิตยา ลุ่มพินี้ วิลล์ พหล-สุทธิสาร	431

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถาม

#### ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการวางแผนและตัดสินใจทางธุรกิจ (Research for Business Planning and Decisions) โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร (XMBA) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วัตถุประสงค์ในการทำแบบสอบถามเพื่อเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและให้ครบถ้วน เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยนี้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย โดยในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากการทำแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนในกรณีใดๆทั้งสิ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในภาพรวมเท่านั้น

---

**แบบสอบถาม** ประกอบไปด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนิติบุคคลของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

- 1.1 ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ในชุมชนลุมพินี ในภูมิภาคใด
- ชุมชนลุมพินีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ชุมชนลุมพินีในเขตอื่นๆ (จบแบบสอบถาม)
- ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)
- 1.2 ชุมชนที่ท่านพักอาศัยอยู่มีจำนวนห้องชุดเท่าใด
- 1-500 ห้องชุด (จบแบบสอบถาม)
- 501-2000 ห้องชุด
- มากกว่า 2000 ห้องชุด
- 1.3 ท่านเคยใช้บริการนิติบุคคลหรือไม่
- เคย (ตอบข้อ 1.5)  ไม่เคย (ตอบข้อ 1.4)
- 1.4 เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการนิติบุคคล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ไม่สะดวกในการเข้ารับบริการในเวลาทำการของนิติ
- สามารถจัดการกับปัญหาได้เอง
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.5 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการนิติบุคคล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เป็นกันเอง
- เป็นทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
- ใช้สิทธิให้คุ้มกับค่าส่วนกลางที่เสีย
- จำเป็นต้องจ่ายค่าส่วนกลางและที่จอดรถ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.6 ความถี่ในการใช้บริการนิติบุคคลของท่าน คือ
- น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน
- 1-4 ครั้ง ต่อเดือน
- มากกว่า 4 ครั้ง ต่อเดือน

1.7 วันที่ท่านใช้บริการสำนักงานนิติบ้อยที่สุด คือวันใด

- วันจันทร์-ศุกร์
- วันเสาร์
- วันอาทิตย์
- วันหยุดนักขัตฤกษ์
- กำหนดวันไม่ได้ ตามสะดวก

1.8 ช่วงเวลาที่ท่านต้องการใช้บริการนิติบุคคลบ้อยที่สุด คือ

- 07:00 – 08:30 น.
- 08:31 – 10:00 น.
- 10:01 – 12:00 น.
- 12:01 – 13:00 น.
- 13:01 – 15:00 น.
- 15:01 – 18:00 น.
- 18:01 – 21:00 น.
- กำหนดช่วงเวลาไม่ได้

1.9 ท่านใช้บริการนิติบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- จ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าน้ำ, ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง
- แฉงซ่อมห้องชุด ส่วนกลาง
- ประทับตราจอดรถ
- รับพัสดุ
- ร้องเรียน
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.10 ท่านเคยบอกให้คนที่ท่านรู้จักมาซื้อโครงการลุมพินีไหม

- เคย
- ไม่เคย เพราะ .....

1.11 ถ้ามีการจัดกิจกรรมชุมชนเดือนละ 2 ครั้ง ความถี่ที่ท่านคิดว่าจะเข้าร่วม

- เดือนละ 2 ครั้ง
- เดือนละครั้ง
- ไตรมาสละครั้ง
- ไม่เข้าร่วม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

คำชี้แจง : กรุณาประเมินปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 0 = ไม่สามารถประเมินได้/ไม่เคยใช้บริการ

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชุมชนลุมพินี	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
1.	<b>ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง</b>						
1.1	การบริหารจัดการพื้นที่จอดรถ						
1.2	มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถ เพื่อช่วยจดจำ						
1.3	การบริหารจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโมงเร่งด่วน						
1.4	การบริหารจัดการร้านค้า						
1.5	การดูแลสวนรวมใจ และห้องสมุด						
1.6	การบริหารจัดการเรื่องการสูบบุหรี่						
1.7	เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน						
1.8	เวลาเปิด-ปิด ฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม						
1.9	น้ำที่ใช้ในที่พักอาศัยไหลแรง						
1.10	ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์ พร้อมใช้งานเสมอ						
1.11	สำนักงานนิติบุคคลและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ						
1.12	เวลาเปิด-ปิด สำนักงานนิติบุคคลมีความเหมาะสม						
2.	<b>ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ</b>						
2.1	ค่าใช้จ่ายส่วนกลางมีความเหมาะสม						
2.2	ค่าบริการฟิตเนสและสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม						
2.3	ค่าที่จอดรถมีความเหมาะสม						
2.4	การหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การตั้งตู้ ATM						
2.5	การจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส และครบถ้วน ถูกต้อง ทันกับเวลา						
2.6	เจ้าของร่วมได้รับความสะดวกในกาชำระค่าใช้จ่าย						
2.7	การบริหารจัดการในการติดตามค้างชำระค่าใช้จ่าย						



ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชุมชนลุ่มพินิ	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
<b>3.</b>	<b>ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต</b>						
3.1	มีการสื่อสารระเบียบได้อย่างทั่วถึงทั้งคนที่อยู่อาศัยและไม่ได้อยู่อาศัย						
3.2	มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม						
3.3	มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในเรื่องต่างๆในชุมชน						
3.4	มีระบบการจัดการผู้ผิดระเบียบอย่างเป็นขั้นตอนและเคร่งครัด						
3.5	ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน						
3.6	มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง						
3.7	จัดตลาดนัดของจำเป็นที่ต้องใช้ในชุมชน ปีละครั้ง เพื่อได้ของจำเป็นราคาถูก						
3.8	จัดตลาดนัดชุมชน เพื่อสุขภาพ ปีละครั้ง เพื่อให้ชุมชนตระหนักในสุขภาพ						
3.9	จัดแข่งขันกีฬาระหว่างชุมชน						
<b>4.</b>	<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน</b>						
4.1	ต้นไม้ ภูเขาเขียวชอุ่ม และร่มรื่น						
4.2	พื้นที่สวนกลางภายในอาคาร (เช่น ทางเดิน, ลิฟท์, ห้องน้ำ, สระว่ายน้ำ) สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น						
4.3	พื้นที่สวนกลางภายนอกอาคาร (เช่น สวน, ทางเดิน, ที่จอดรถ) สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น						
4.4	บ่อบำบัดน้ำเสียไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนการพักอาศัย						
4.5	มีความสม่ำเสมอในการจัดเก็บขยะ						
4.6	มีการคัดแยกขยะ						
4.7	รณรงค์เรื่องประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม						
<b>5.</b>	<b>ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย</b>						
5.1	การบริหารการเข้า-ออกโครงการ						
5.2	การบริหารการเข้า-ออกอาคาร						
5.3	รปภ.ไม่หลับในเวลางาน						
5.4	รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล						
5.5	ระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด						

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชุมชนลุ่มพินี	ความเห็น					
		5	4	3	2	1	0
5.6	ความเหมาะสมของตำแหน่งกล้องวงจรปิดและพร้อมใช้งาน						
5.7	ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน						
5.8	อนุญาตให้วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการ โดยมีทะเบียนประวัติเก็บ						
<b>6.</b>	<b>ปัจจัยด้านการบริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง</b>						
6.1	นายช่างชุมชนมีอัธยาศัยดี ใช้งานจากสภาพ						
6.2	นายช่างชุมชนมีความเอาใจใส่ดูแลงานซ่อมและ ให้ความรู้ในการดูแลอุปกรณ์						
6.3	รปภ. ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด						
6.4	แม่บ้าน ปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด						
6.5	ทุกคนในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน						
6.6	เจ้าหน้าที่ชุมชนบริหารจัดการ และเอาใจใส่ชุมชน						
6.7	คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน						
6.8	กรรมการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา						
6.9	ทุกคนในชุมชน เคารพ กฎ ระเบียบ						
6.10	ผู้อยู่อาศัยในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ห่วงใย แบ่งปัน						
<b>7</b>	<b>ปัจจัยด้านการจัดหาบริการให้กับส่วนห้องชุด</b>						
7.1	ความสะดวกในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม						
7.2	การเข้าซ่อมตรงตามวันและเวลาที่ได้รับการยืนยันและครบถ้วน						
7.3	จัดหาบริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน (ต่อรองในภาพรวมทั้งโครงการ)						
7.4	จัดหาบริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี						
7.5	จัดหาบริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่ รับฝากเช่า ปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด โดยเสียค่าใช้จ่าย						
7.6	จัดหาบริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก (ต่อรองในภาพรวมทั้งโครงการ)						
7.7	จัดหาบริษัทบริการล้างรถในที่จอดรถชุมชน						
7.8	จัดหาบริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ						

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้บริการนิติบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาประเมินปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้บริการนิติบุคคล ท่านคาดหวังมากน้อยเพียงใดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความคาดหวัง 5 = ความคาดหวังมากที่สุด 4 = ความคาดหวังมาก 3 = ความคาดหวังปานกลาง 2 = ความคาดหวังน้อย 1 = ความคาดหวังน้อยที่สุด

ข้อ	ความคาดหวังในการใช้บริการนิติบุคคล	ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
	ท่านคาดหวังว่าการใช้บริการจากนิติบุคคล					
1	มีความสะดวก รวดเร็ว และได้คุณภาพ					
2	ได้รับการปฏิบัติอย่างเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่					
3	ทำให้สภาพแวดล้อมของชุมชนน่าอยู่อาศัย					
4	มีการรายงานความคืบหน้างานที่ขอใช้บริการ					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี

คำชี้แจง : กรุณาประเมินความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจ 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ประเมินความพึงพอใจโดยรวม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการชุมชนลุมพินี					

ส่วนที่ 5 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความโดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

1. เพศ

 หญิง

 ชาย

2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

 11-20 ปี

 21-59 ปี

 มากกว่าหรือเท่ากับ 60 ปี

3. อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา

 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

 พนักงานบริษัทเอกชน

 ประกอบอาชีพส่วนตัว

 เกษียณอายุแล้วอยู่บ้านพักผ่อน

 อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000

 20,001-30,000 บาท

 30,001-40,000 บาท

 40,001-50,000 บาท

 ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่พักอาศัย

 น้อยกว่า 1 ปี

 1 - 5 ปี

 6 - 10 ปี

 มากกว่า 10 ปี

6. จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยร่วมกันในปัจจุบัน (รวมตัวท่าน)

 1 คน

 2 คน

 3 คน

 4 คน

 มากกว่า 4 คน

7. ประเภทของการพักอาศัย

 เป็นเจ้าของ

 ผู้อาศัย

 ผู้เช่า

8. ช่องทางที่ท่านสะดวกให้ติดต่อ (เลือกได้มากกว่าหนึ่งข้อ)

- Mail Box
- โทรศัพท์มือถือ
- E-mail
- Line / Facebook / Whatsapp
- อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในการชุมชนลุมพินี

1. ท่านคิดว่าการให้บริการด้านใดของชุมชน ที่ควรต้องปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

(จบบทสอบถาม ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม)

## ภาคผนวก ค

## รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตารางที่ ค.1

จำนวนปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและมีค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายได้

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	19.858	44.128	44.128	19.858	44.128	44.128	5.335	11.857	11.857
2	3.375	7.500	51.628	3.375	7.500	51.628	5.299	11.775	23.631
3	1.748	3.885	55.513	1.748	3.885	55.513	4.689	10.420	34.051
4	1.594	3.543	59.055	1.594	3.543	59.055	4.477	9.949	44.000
5	1.491	3.313	62.368	1.491	3.313	62.368	3.639	8.087	52.087
6	1.357	3.015	65.383	1.357	3.015	65.383	3.432	7.626	59.713
7	1.068	2.374	67.757	1.068	2.374	67.757	2.650	5.889	65.603
8	1.030	2.290	70.047	1.030	2.290	70.047	2.000	4.444	70.047
9	.883	1.962	72.009						
10	.822	1.827	73.836						
11	.718	1.595	75.431						
12	.681	1.514	76.945						
13	.648	1.441	78.386						
14	.617	1.370	79.756						
15	.590	1.312	81.068						
16	.551	1.225	82.293						
17	.530	1.178	83.471						
18	.502	1.116	84.587						
19	.485	1.078	85.665						
20	.449	.998	86.663						

## ตารางที่ ค.2

กลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup> หลังตัดปัจจัยที่กลุ่มเครื่องออกแล้ว

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
2.04.03 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / พื้นที่ส่วนกลาง ภายนอกอาคาร สะอาด เป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น	.778							
2.04.02 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / พื้นที่ส่วนกลาง ภายในอาคาร สะอาดเป็นระเบียบ ไม่มีกลิ่นเหม็น	.752							
2.04.04 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / บ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่ส่งกลิ่นเหม็น รบกวนการพักอาศัย	.747							
2.04.01 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / ต้นไม้ ภูเขา ชะอุ่ม และร่มรื่น	.712							
2.04.05 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / มีความสม่ำเสมอ ในการจัดเก็บขยะ	.700							
2.04.06 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / มีการคัดแยกขยะ	.669							
2.04.07 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในชุมชน / ธรนรงค์เรื่อง ประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อม	.595							
2.07.08 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทรับฝากกุญแจหรือพัสดุ		.844						
2.07.07 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทล้างรถในที่จอดรถชุมชน		.819						
2.07.06 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทรับบริการล้างแอร์ราคาถูก (ต่อรองในภาพรวมทั้ง โครงการ)		.816						
2.07.05 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทให้บริการรับฝากขายฝากเช่าแบบครบวงจร ตั้งแต่รับฝาก เช่า ปลดปล่อยเช่า เก็บเงิน เช็คเอาท์ ทำความสะอาด โดยเสีย ค่าใช้จ่าย		.799						
2.07.04 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทบริการตรวจและซ่อมแซมห้องชุดประจำปี		.782						
2.07.03 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / จัดหา บริษัทซ่อมห้องชุดให้หลังหมดประกัน (ต่อรองในภาพรวมทั้ง โครงการ)		.749						

## ตารางที่ ค.2

กลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup> หลังตัดปัจจัยที่กลุ่มเคลื่อนออกแล้ว

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
2.03.03 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / มีเนื้อหาครบถ้วนในการสื่อสารในชุมชน			.714					
2.03.04 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / มีระบบการจัดการผู้ที่ผิดระเบียบอย่างเป็นขั้นตอนและเคร่งครัด			.708					
2.03.02 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / มีรูปแบบในการสื่อสารที่น่าสนใจ น่าติดตาม			.700					
2.03.05 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / ความถี่ของกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในชุมชน เพื่อไปสู่สังคม ดูแล ห่วงใย แบ่งปัน			.695					
2.03.01 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / มีการสื่อสารระเบียบได้อย่างทั่วถึงทั้งคนที่อยู่อาศัยและไม่ได้อยู่อาศัย			.687					
2.03.06 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / มีการสื่อสารเรื่องกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง			.684					
2.05.05 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / ไฟฟ้าให้แสงสว่างที่เพียงพอ ภายนอกห้องชุด				.715				
2.05.02 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / การบริหารการเข้า-ออกอาคาร				.684				
2.05.04 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / รปภ.เดินตรวจรอบโครงการในยามวิกาล				.676				
2.05.01 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / การบริหารการเข้า-ออกโครงการ				.671				
2.05.03 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / รปภ.ไม่หลับในเวลาทำงาน				.669				
2.05.06 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / ความเหมาะสมของตำแหน่งกล้องวงจรปิด และพร้อมใช้งาน				.596				
2.05.07 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / ทางหนีไฟและระบบฉุกเฉินพร้อมใช้งาน				.526				
2.01.10 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง / ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์พร้อมใช้งานเสมอ					.675			
2.01.09 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง / น้ำที่ใช้ที่พักอาศัยไหลแรง					.665			





## ตารางที่ ค.2

กลุ่มปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup> หลังตัดปัจจัยที่คลุมเคลือออกแล้ว

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
2.01.02 ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง / มีหมายเลขระบุตำแหน่งที่จอดรถเพื่อช่วยจดจำ								.704
2.01.04 ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง / การบริหารจัดการร้านค้า								.679
2.01.03 ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรส่วนกลาง / การบริหารจัดการจราจรในชุมชน ชั่วโม่งเร่งด่วน								.577

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

## ตารางที่ ค.3

กลุ่มปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนปัจจัยเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (Rotated Component Matrix)

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>										
ปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนในรอบแรก	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.02.07 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ / การบริหารจัดการในการติดตามค้างชำระค่าใช้จ่าย				.442	.433					
2.06.10 ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง / ผู้อยู่อาศัยในชุมชน ยิ้มแย้ม ทักทาย ท่วงโย แบ่งปัน		.492								.454
2.05.08 ปัจจัยด้านการบริหารความปลอดภัย / อนุญาตให้วินมอเตอร์ไซด์วิ่งในโครงการ โดยมีทะเบียนประวัติเก็บ	.454							.438		
2.07.01 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / ความสะดวกในการแจ้งซ่อม นัดหมายงานซ่อม	.459	.565								
2.07.02 ปัจจัยด้านการจัดการบริการให้กับส่วนห้องชุด / การเข้าซ่อมตรงตามวันเวลาที่ได้รับการยืนยันและครบถ้วน	.527	.545								
2.02.05 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ / การจัดซื้อจัดจ้าง โปรงใส และครบถ้วน ถูกต้อง ทันกับเวลา				.421			.420			
2.02.06 ปัจจัยด้านบริหารงบประมาณ / เจ้าของร่วมได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย				.404	.514					
2.06.09 ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง / ทุกคนในชุมชน เคารพ กฎ ระเบียบ		.423								.506
2.06.08 ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง / กรรมการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา		.439								.477
2.06.07 ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง / คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด คำนึงถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน		.443								.465
ปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนในรอบสอง										
2.03.07 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / จัดตลาดนัดของจำเป็นที่ต้องใช้ในชุมชน ปีละครั้ง เพื่อได้ของจำเป็นราคาถูก	.436		.647							
2.03.08 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / จัดตลาดนัดชุมชนเพื่อสุขภาพ ปีละครั้ง เพื่อให้ชุมชนตระหนักในสุขภาพ	.470		.585							

## ตารางที่ ค.3

กลุ่มปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนปัจจัยเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการ (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>								
ปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนในรอบสอง	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
2.03.09 ปัจจัยด้านการบริหารคุณภาพชีวิต / จัดกีฬา ระหว่างชุมชน	.410		.582					
2.06.03 ปัจจัยด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง / รปภ.ปฏิบัติ ตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด				.415	.642			
2.01.05 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง / การดูแลสวน รวมใจ และห้องสมุด		.408					.480	
ปัจจัยที่ถูกตัดออกจากการหมุนแกนในรอบสาม								
2.01.06 ปัจจัยด้านบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง / การบริหาร จัดการเรื่องการสูบบุหรี่					.417			.463

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาว สุวัฒนา แซ่ตั้ง
วันเดือนปีเกิด	20 พฤษภาคม 2511
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2534: วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอป เมนท์ จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2559-ปัจจุบัน: ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สำนัก สารสนเทศและจัดซื้อ บริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอป เมนท์ จำกัด (มหาชน) และเครือ ปี 2558-2559: ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สายงาน บริหารงานไอทีและสำนักสารสนเทศ ปี 2557-2558: ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสำนัก ทรัพยากรมนุษย์ ปี 2556: ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการสำนักสารสนเทศ บริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) และเครือ ปี 2547-2555: ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ ปี 2546-2547: ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศที่กัมพูชาของ บริษัท ซินแซทเทิลไลท์ จำกัด (มหาชน) ปี 2546: Implementor ระบบบริหารจัดการ อสังหาริมทรัพย์บริษัท ไทยเฮ้าส์ซิ่ง จำกัด ปี 2532-2545: ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ ผู้จัดการฝ่าย Implement ระบบบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ และ ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้กับบริษัทต่างๆ 20 บริษัท บริษัท คอมพิวเตอร์เพาเวอร์ จำกัด