

ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา  
บริษัท พฤษภา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)  
RESIDENTS OPINIONS TOWARDS THE CONDOMINIUM JURISTIC PERSON  
SERVICE : CASE STUDY PRUKSA REAL ESTATE PUBLIC COMPANY LIMITED

อาภาพร รอดโตนด  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Apaporn Rodtanod  
E-mail: applelove\_2011@hotmail.co.th  
Faculty of Business Administration Program in Management,  
Ramkhamhaeng University, Thailand  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พฤษภา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการพักอาศัย และประเภทอาคารที่พักอาศัย ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียมทั้งขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 โครงการของบริษัท พฤษภา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยมีผู้พักอาศัยตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Window 10) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีผู้พักอาศัยตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 316 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 มีอาชีพเป็นนักเรียน /นักศึกษาจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 โดยแบ่งเป็นเจ้าของร่วม /เจ้าของกรรมสิทธิ์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีประเภทการพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นคอนโดขนาดกลาง (Low Rise) จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7

2.) ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พฤษภา เรีแยลเอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความคิดเห็น; นิติบุคคลอาคารชุด, ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า, การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า, และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

#### ABSTRACT

The objective of this research is to study the opinions of the residents to service of the juristic person. The factors of research of Pruksa Real Estate Public Company Limited include Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This study classified accounts to personal factors. For example, Gender, Age, Education, Occupation, Group of residence and residence building types. The population use is residents of both medium and large condominiums amount 2 project of Pruksa Real Estate Public Company Limited include. The samples used in this research amount of 316 peoples. The questionnaire was instrument of this research is the data was analyzed by using SPSS for Social Science Research (SPSS Window 10). The statistics were frequencies percentage mean ( $\bar{X}$ ) standard deviation (SD).

The results found that 1.) There are residents are respondents 316 peoples. The Most of them are male amount 169 person (53.50%), there are not over 25 years old amount 131 person (41.50%), the bachelor's degree amount 228 person (72.20%), occupation is student amount 123 person (38.90%), the co-owner / Ownership of the residence building amount 189 person (59.80%) and there are a lot of residence building is medium condominiums (Low Rise) amount 195 person (61.70%)

2.) Customer satisfaction towards condominium juristic person service of Pruksa Real Estate Public Company Limited overall is well level. We looked at each side and found that all studied is well level. The well level is Tangibility, Empathy, Assurance, Responsiveness and Reliability.

**Keywords:** The opinion; Juristic Person, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy

## บทนำ

ในปัจจุบันมีการสร้างที่อยู่อาศัยคอนโดเกิดขึ้นหลายแห่งในรูปแบบที่แตกต่างกัน สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกถึงความน่าอยู่ ปลอดภัย และมีความสุข คือการที่โครงการนั้นมีนิติบุคคลอาคารชุดที่มีคุณภาพในการบริหารอาคาร ทั้งด้านการมีประสบการณ์การบริหารงานอาคาร และการบริการของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีความรู้สึกปลอดภัย และเป็นชุมชนน่าอยู่

ปัจจุบันมีบริษัทหลายบริษัท ที่รับบริหารนิติบุคคลอาคารชุดให้ตามโครงการที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม ซึ่งบริษัท พกฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) จะคัดเลือกบริษัทบริหารที่มีความน่าเชื่อถือ มีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งนี้บริษัทฯ ต้องจัดหาคัดสรรบริษัทบริหารนิติบุคคลจากภายนอกส่งผลให้ที่พักอาศัยคอนโดมิเนียมภายในของพกฤษา ไม่สามารถควบคุมการทำงานของบริษัทบริหารนิติบุคคลได้อย่างเต็มที่สมบูรณ์ และไม่สามารถควบคุมการทำงานของพนักงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงร่วมกับบริษัทบริหารนิติบุคคล และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการไปพัฒนาโครงการในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พกฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)

## ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัทพกฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการพักอาศัย และประเภทอาคารที่พักอาศัย
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พกฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

### ขอบเขตด้านประชากร

ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม ประเภท ขนาดกลาง (Low Rise) และขนาดใหญ่ (High Rise) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 โครงการ ของบริษัทพุกษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยและเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่างเดือนมกราคม -กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นความคิดเห็นของผู้พักอาศัยที่มีต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พุกษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)
2. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้พักอาศัยสูงสุด

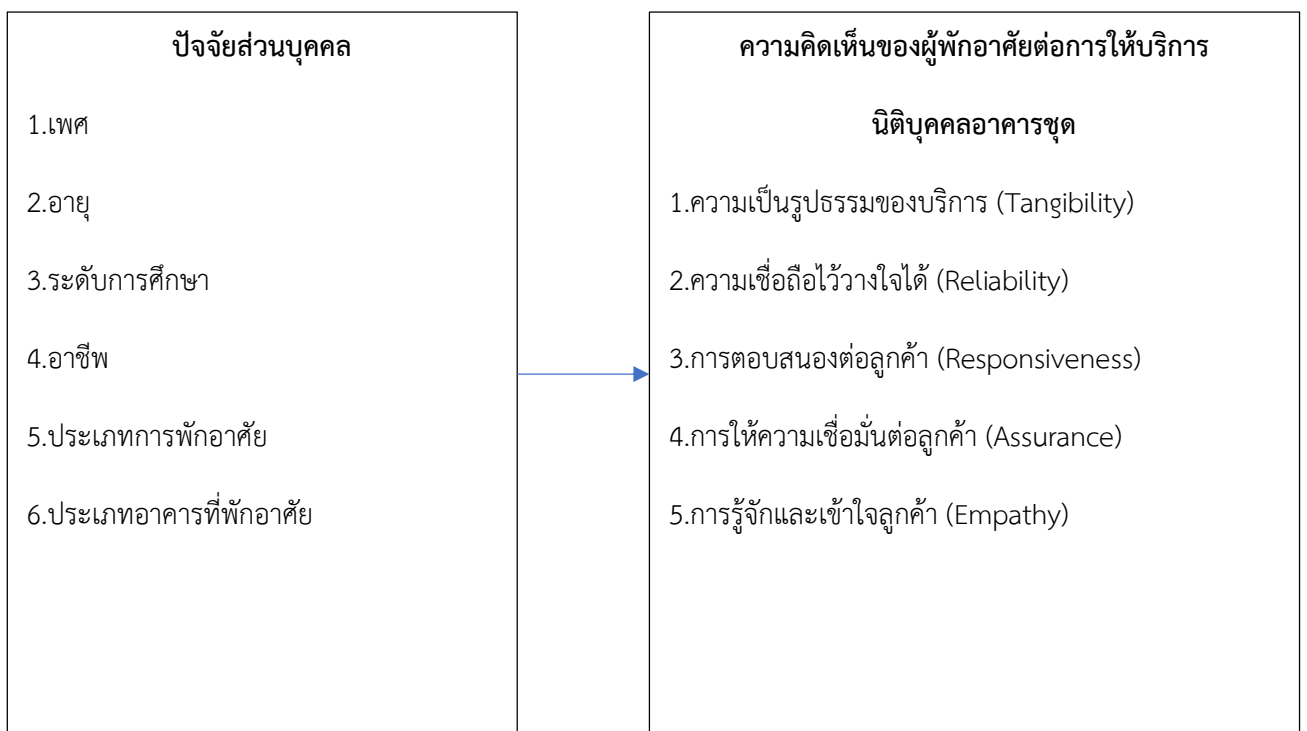
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

(Independent variable)

#### ตัวแปรตาม

(Dependent variable)



### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์(Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดเป้าหมาย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส รายได้การศึกษา อาชีพ ลักษณะครอบครัว เป็นต้น

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

Hurlock (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการ บริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมิน คุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้ตรวจคุณภาพบริการ โดยใช้เครื่องมือที่จะนำมาวัดคุณภาพการให้บริการเรียกว่า SERVQUAL ซึ่งวัดองค์ประกอบของ คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ประเภท บ้านเดี่ยว/บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์ และอาคารชุด โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงการทุกพื้นที่ของ กรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมถึงเขตศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพฯ ในทำเลที่มีศักยภาพและการเจริญเติบโตสูง นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ขยายสินค้าแนวราบและอาคารชุดไปในกลุ่มตลาดระดับราคาสูง (พรีเมียม) เพื่อ

เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดที่อยู่อาศัยในระดับบน พร้อมปรับปรุงภาพลักษณ์ของแบรนด์ทำให้เกิดความชัดเจนในการบริหารของแต่ละกลุ่มธุรกิจมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ธุรกิจมีความยั่งยืนและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาสถานะทางการเงินที่มั่นคง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร และด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

อรสา หนูกระแสร (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี 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 และประเภทของการพักอาศัยที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินีขนาด 500 ห้องชุดขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในขณะที่ อายุที่แตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

โดยถ้าอายุมากกว่า 60 ปี ความพึงพอใจจะต่ำกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า 60 ปี สำหรับระยะเวลาที่พักอาศัยในชุมชนที่แตกต่างกัน โดยถ้าระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชนมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการให้บริการผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีน้อยกว่าอยู่อาศัยน้อยกว่า 5 ปี และจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันมากกว่า 3 คนขึ้นไปมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุ่มพินีน้อยกว่าจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 คน

เบญญา แจ้งเวชฉาย (2559) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

กุลสรรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุด ลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุอาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม ประเภท ขนาดกลาง (Low Rise) และขนาดใหญ่ (High Rise) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 โครงการ ของบริษัทพฤษภา เรียวเอสเตท จำกัด

(มหาชน) ซึ่งมีประชากรในคอนโดมิเนียม จำนวน 1,498 ห้องชุด โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วย กำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ระดับความเชื่อมั่น 0.05 มีค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ  $\pm 5\%$  โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane,1973) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียม โดยแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Window 10)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษาบริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่าผู้พักอาศัยที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 316 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุ 36-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอายุ 26-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้พักอาศัยส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ ปริญญาโท 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ มัธยมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ด้านอาชีพ พบว่าผู้พักอาศัยส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นนักเรียน /นักศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1



ประกอบธุรกิจส่วนตัว 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ด้านประเภทการพักอาศัย พบว่าผู้พักอาศัยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร่วม /เจ้าของกรรมสิทธิ์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ เป็นผู้เช่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 และด้านประเภทการพักอาศัย ผู้พักอาศัยส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่คอนโดขนาดกลาง (Low Rise) จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และพักอาศัยคอนโดขนาดใหญ่ (High Rise) จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจลูกค้า ( $\bar{x} = -3.96$ ,  $\bar{x} = 3.76$ ,  $\bar{x} = 3.68$ ,  $\bar{x} = 3.66$ ,  $\bar{x} = 3.52$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษาบริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) มีผู้พักอาศัยที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 316 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 อายุ 36-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และอายุ 26-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ ปริญญาโท 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ มัธยมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของร่วม /เจ้าของกรรมสิทธิ์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และ เป็นผู้เช่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่คอนโดขนาดกลาง (Low Rise) จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และพักอาศัยคอนโดขนาดใหญ่ (High Rise) จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พุกษา เรียล เอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

### ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นิติบุคคลฯ มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานบริการ ให้มีความรวดเร็ว และทันสมัย เช่น Application รับเรื่องร้องเรียน หรือชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ส่วนข้อที่มีระดับมาก คือ นิติบุคคลฯ จัดทำข้อมูล ข่าวสาร ประกาศ ได้อย่างชัดเจน ง่ายดาย และ สวยงาม จำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ งานต่าง ๆ ของนิติบุคคลฯ สำนักงานนิติบุคคลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของนิติบุคคลฯ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุณิศรา เปล่งศรีเกิด และ ไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560) ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องจากคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ในห้องพักได้มาตรฐาน ขนาดพื้นที่ห้องพักได้มาตรฐาน มีอุปกรณ์

### ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของนิติบุคคลฯ มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ให้กับตัวเองและพวกพ้อง และเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ รักษาผลประโยชน์ให้นิติบุคคลฯ ได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของนิติบุคคลฯ ตอบคำถาม และติดตามงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และบริษัทบริหารนิติบุคคลฯ มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ สามารถบริหารงาน จัดการปัญหาได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ สุวัฒน์ แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ การบริหารความปลอดภัย การบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในส่วนงานระบบและสำนักงานนิติ การบริหารสภาพแวดล้อมในชุมชน การจัดการบริการให้กับห้องชุด การบริหารผู้เกี่ยวข้อง การบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางในส่วนที่จอดรถและร้านค้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ทั้งหมด ต้องได้รับความไว้วางใจจากผู้พักอาศัยจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

### ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือนิติบุคคลฯมีช่องทางการสื่อสาร ที่ทำให้ได้รับความสะดวกในการรับทราบข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ ท่านได้รับการบริการจากนิติบุคคลได้ตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ มีความใส่ใจ และเต็มใจ พร้อมดูแลและช่วยเหลืออย่างดี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลูอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลูอำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

### ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม นุ่มนวลและ เต็มใจให้บริการ นิติบุคคลฯมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นิติบุคคลฯ สามารถบริหารจัดการผู้พักอาศัยให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการพักอาศัย และข้อบังคับได้เป็นอย่างดี และมีความไว้วางใจนิติบุคคลในการเข้ามาบริหารงานภายในโครงการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณกร หนูกระแสร (2557) โดยผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรีในด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการเข้าใจการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก

### ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ สามารถยอมรับคำตำหนิ ดีชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจภายในโครงการ นิติบุคคลฯ มีการจัดกิจกรรมสร้างความพึงพอใจให้ได้อย่างดี เจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ มีความเข้าใจ รู้จัก และจดจำท่านได้อย่างดี และนิติบุคคลฯ มีการคิดค้นการให้บริการต่าง ๆ กับผู้พักอาศัย โดยสามารถตอบสนองตรงความต้องการได้อย่างดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แจ็งเวชฉาย (2559) คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัทพุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ขอเสนอแนะให้นิติบุคคลอาคารชุดมีการพัฒนาระบบ Application ที่ใช้ในการบริหารและให้บริการผู้พักอาศัย ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และให้สามารถทำงานได้ตอบโจทย์กับความต้องการของลูกค้า และเพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายต่อการใช้งานของผู้พักอาศัย และนิติบุคคลอาคารชุดยิ่งขึ้น บริษัทพุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ควรศึกษาและพัฒนาระบบ Application เพิ่มเติมที่สามารถให้ผู้พักอาศัย และนิติบุคคลฯ ใช้ในการทำงานร่วมกันได้ และให้บริษัทฯ สามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านการจัดทำข่าวสาร ประกาศ จากนิติบุคคลอาคารชุด ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการออกแบบประกาศให้เป็นรูปแบบมาตรฐาน เพื่อความสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย และรวมถึงให้นำข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เพื่อความรวดเร็ว

#### ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ขอเสนอแนะให้นิติบุคคลอาคารชุด จัดทำระเบียบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้มีบทปรับ และให้ทำประกาศแจ้งให้ผู้พักอาศัยได้รับทราบ กรณีหากลูกค้าพบเห็นเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานผิด

ระเบียบ หรือทุจริต เรียกรับผลประโยชน์ ให้สามารถติดต่อแจ้งไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับการรักษาผลประโยชน์ให้กับนิติบุคคลฯ นั้น ผู้วิจัยเสนอให้จัดทำผลการดำเนินงานของนิติบุคคลฯ เกี่ยวกับด้านการบริหารรายรับ-รายจ่าย พร้อมประกาศ ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้พักอาศัยได้รับทราบข้อมูลในเชิงลึก จะทำให้นิติบุคคลเกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

### **ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า**

ขอเสนอแนะให้นิติบุคคลอาคารชุด เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่นอกเหนือจากโทรศัพท์ โดยให้เพิ่มช่องทางสนทนา ผ่าน Application ของนิติบุคคลฯ หรือช่องทางสื่อ Social เช่น Line เป็นต้น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทุกวัน สำหรับการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด ผู้วิจัยเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่นิติบุคคลทุกคนทราบข้อมูลต่าง ๆ ภายในอาคารได้ให้อย่างแม่นยำ และรอบรู้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องที่ผู้พักอาศัย เพื่อสามารถให้บริการต่อผู้พักอาศัยได้รวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี

### **ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า**

ขอเสนอแนะให้นิติบุคคลนำเสนอรายงานการพัฒนาปรับปรุงระบบต่าง ๆ ภายใน ที่นิติบุคคลได้จัดการ เพื่อให้ลูกค้ารับทราบข้อมูล ให้เกิดความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น สำหรับการบริหารจัดการให้ผู้พักอาศัยปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นต่อนิติบุคคล ผู้วิจัยเสนอแนะให้นิติบุคคลฯ จัดสรรตารางการปฏิบัติงาน และมอบหมายกระจายงานให้แก่แต่ละท่านรับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เพิ่มจกให้มีเวลาในการควบคุมดูแลผู้พักอาศัย ผู้มาติดต่อ และผู้รับเหมา ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโครงการ

### **ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า**

ขอเสนอแนะให้บริษัทบริหารนิติบุคคล จัดฝึกอบรมด้านการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ โดยอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง พร้อมจกต้องเข้าทำการทดสอบอย่างต่อเนื่อง สำหรับการจัดกิจกรรม ผู้วิจัยเสนอแนะให้นิติบุคคลฯ ศึกษาพฤติกรรมกรรมการพักอาศัยในโครงการเป็นประจำ ให้ควรทราบว่าลูกค้าชอบหรือไม่ชอบสิ่งไหน หรือใช้ชีวิตประจำวันแบบไหน เพื่อที่นิติบุคคลจะได้ปรับการบริหารงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้พักอาศัย รวมถึงสามารถคัดเลือก สรรหากิจกรรมมาจัดในอาคารชุดได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตในคอนโดมิเนียม และความคาดหวังต่อการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อจักได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานนิติบุคคลให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อเพิ่ม Value ให้กับโครงการ คอนโดมิเนียมให้กับบริษัท พกฤษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) และให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจที่จะเลือกที่อยู่อาศัยของบริษัท พกฤษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) เป็นลำดับต้น ๆ ของประเทศ

### บรรณานุกรม

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- อรสา หนูกระแสร. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขา จันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู. อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กุลสรรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560). คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาล พาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105. วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
- สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research *Journal of Marketing*. 49, 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUA : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.,64(1),12-40
- Hurlock, E. (1995). Adolescent development. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T (1973). *Statistic : An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.) New York: Harper and Row