

การบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย

Project Management of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi Project
that Affects the Residents Satisfaction

อรพินท์ พยนต์เลิศ^{1*} และ สุธรรม พงษ์สำราญ²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประเทศไทย

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Orapin Payonlert^{1*} and Suthum Pongsamran²

¹Master of Business Administration, Graduate School, Kasem Bundit University, Thailand

²Graduate School, Kasem Bundit University, Thailand

*Corresponding author: thippieth88@gmail.com

Received: February 19, 2024 / Revised: May 15, 2024 / Accepted: May 16, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ 2) ระดับความพึงพอใจ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4) การบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 330 คน ด้วยการสุ่มแบบกลุ่ม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบสมมติฐานแบบ t -test, F -test (One-Way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากทุกด้าน ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโครงการ แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโครงการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการ โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ พบว่าทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การบริหารผู้เกี่ยวข้อง การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง การบริหารสิ่งแวดล้อมการบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารความปลอดภัย และการบริหารงบประมาณ สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้พักอาศัยได้ร้อยละ 68.40

คำสำคัญ: การบริหารจัดการชุมชน; ความพึงพอใจ; ชุมชนลุมพินี

Abstract

This research aims to study 1) the project management factors 2) the satisfaction levels 3) compare residents satisfaction in the management of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi project classified according to personal information and 4) project management of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi Project that affects the residents satisfaction. A total of 330 questionnaires by cluster random were administered to collect data and analyzed using statistical methods such as percentages, averages, t-test, F-test (One-Way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The research found that most respondents were female, aged 36-45 years, single status, held a bachelor's degree, private company employee and average monthly income of 20,001 -30,000 baht. The management factors of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi project were significant in every aspect. Residents satisfaction is at a delighted level in every aspect. The difference in personal information regarding gender, marital status and occupations affects the residents satisfaction with project management of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi for different ages, educational levels and average monthly incomes satisfied with project management of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi with the statistically significant at the 0.05 level. The study results found the management factors of the Lumpini Ville Phatthanakan-New Phetchaburi project that Influences of the residents satisfaction with the statistically significant at the 0.05 level. Arranged from the most influential to the least; People management, Facility management, Environment management, Life Quality management, Security & Safety management and Budgeting management, can predict residents satisfaction at 68.40 percent.

Keywords: Community management; Satisfaction; Lumpini community

1. บทนำ

ในปัจจุบันมีการสร้างที่อยู่อาศัยคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นหลายแห่งในรูปแบบที่แตกต่างกัน สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกถึงความน่าอยู่ ปลอดภัย และมีความสุข คือการที่โครงการนั้นมีนิติบุคคลอาคารชุดที่มีคุณภาพในการบริหารอาคารทั้งด้านการมีประสบการณ์และการบริการของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยและเป็นชุมชนน่าอยู่ (อาภาพร รอดโดนด, 2561) อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเป็นที่อยู่อาศัยรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นรูปแบบของการอยู่อาศัยร่วมกันหลายครอบครัวในอาคารเดียวกัน โดยในอาคารเดียวกันได้มีการแบ่งแยกกรรมสิทธิ์ออกเป็น 2 กรรมสิทธิ์คือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลเป็นห้องชุดที่ปลูกสร้างอันจัดไว้สำหรับเป็นกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลหรือของเจ้าของห้องชุดเฉพาะแต่ละราย ส่วนกรรมสิทธิ์อีกส่วนหนึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินส่วนกลางคือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ผู้ร่วมกันอันเป็นกรรมสิทธิ์รวมเช่น ที่ดินหรือทรัพย์สินที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันหรือทางเดิน เป็นต้น การอยู่อาศัยในอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมดังกล่าว เมื่อเป็นการอยู่อาศัยหลายครอบครัวในอาคารเดียวกันนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด จึงจะทำให้ผู้อยู่อาศัยร่วมกันอย่างมีความสุข แต่การจะจัดการให้เจ้าของห้องชุดหลายครอบครัวอยู่ในอาคารเดียวกันอย่างมีความสุข โดยเพียงแต่จะอาศัยความร่วมมืออย่างเดียวย่อมเป็นไปไม่ได้หากไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์หรือกฎควบคุมโดยกฎหมาย (สรศักดิ์ แชนภูเขียว, 2561)

การบริหารจัดการอาคารชุด กฎหมายได้บังคับให้เลือกตั้งคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดขึ้นมา เพื่อกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้ผู้จัดการนิติบุคคลดำเนินการ หรือควบคุมการดำเนินงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดก็ได้ ซึ่งการแต่งตั้งนั้น

สามารถกระทำได้โดยมติเสียงข้างมากในที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วมซึ่งตามกฎหมายแต่งตั้งก็คนก็ได้แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน และต้องไม่เกิน 9 คน และอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 2 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน เว้นแต่ไม่อาจหาบุคคลอื่นมาดำรงตำแหน่งได้ และการแต่งตั้งกรรมการให้ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดนำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน (พระราชบัญญัติ อาคารชุด พ.ศ.2522)

ในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ เนื่องจากเป็นโครงการที่สร้างเสร็จพร้อมอยู่ ตั้งแต่ปี 2555 มีผู้พักอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากและมีการใช้พื้นที่ส่วนกลางร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็น ที่จอดรถไม่เพียงพอ เสียงรบกวนจากการทะเลาะเบาะแว้งกันระหว่างผู้พักอาศัย ปัญหาน้ำรั่วซึมจากภายนอกอาคาร โครงสร้างอาคาร ระบบท่อ ราง ลิฟต์ มีการเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา ทำให้มีการเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางพิเศษเพิ่มขึ้นจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดเพื่อสำรองเป็นงบประมาณในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ปัญหานี้ค่าส่วนกลาง ค้างชำระ รวมถึงนิติบุคคลขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยและการบริหารจัดการที่ดี ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ จะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการทำหน้าที่และส่งเสริมให้การอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างมีความสุข ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โดยจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาในการบริหารจัดการโครงการลุมพินีวิลล์พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการ

ศิริ ถิอาสนา (2557) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่ม ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกัน จัดการทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์จัดกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การจัดคณะทำงาน (staffing) การอำนวยความสะดวก (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting) ซึ่ง พยอม วงศ์สารศรี (2552) อธิบายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความต้องการ ความถนัด และความมุ่งหวัง ด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ Taylor (1911) ได้กล่าวว่า งานบริหารทุกอย่าง จำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ที่ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการชุมชนเมือง

วิลลิสทรี ทรวงกูร (2541) ได้ให้นิยามว่า ชุมชนเมือง คือ ผลผลิตจากความต้องการของมนุษย์ด้วยการปรับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่เดิมและสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพขึ้นมาใหม่ เพื่อสนองความต้องการทางด้านต่าง ๆ ภายในจิตใจของตน จากการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม โดยจะต้องยึดมั่นตามแนวทางเศรษฐศาสตร์กระแสหลักที่ขึ้นกับระบบเศรษฐกิจที่เป็นภาคอุตสาหกรรมเป็นหลัก ซึ่งล้วนตั้งอยู่บนฐานของระบบความคิดที่มุ่งเน้นให้เกิดการบริโภคเพื่อสนองความต้องการ

อันไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้ชุมชนเมืองในปัจจุบันเป็นรูปธรรมที่เกิดขึ้นจากความต้องการอันไม่มีที่สิ้นสุดของมนุษย์ อันนำมาซึ่งปัญหาและวิกฤตการณ์ของชุมชนเมืองในสภาวะที่หลากหลายมิติ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมซึ่งประเวศ วะสี (2550) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการชุมชนนับเป็นส่วนสำคัญของการกำหนดมาตรฐานที่อยู่อาศัยและชุมชน โดยเฉพาะการคำนึงถึงการบริหารจัดการที่สามารถทำให้ชุมชนดำรงอยู่เพื่อส่งเสริมคุณภาพที่อยู่อาศัยให้มีสถานภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่สำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเสนอให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการชุมชน โดยพิจารณาใน 4 ประเด็น คือ 1) รูปแบบการบริหารจัดการชุมชน 2) การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชน 3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน 4) การจัดหางบประมาณในการบริหาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ (2546) ได้ให้ความหมายการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าประสงค์ตามพันธกิจโดยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการใน 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันคือ การวางแผนกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการควบคุมและประเมินผล ซึ่งในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรและการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดย จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อมูลสำคัญของธุรกิจที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการวางแผนทางการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าองค์กรสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่ง Schermerhorn (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กลยุทธ์เป็นแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการหลักสำคัญขององค์กร ซึ่งองค์กรใช้เป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานระยะยาว รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน กลยุทธ์ในการบริหารจัดการชุมชนให้น่าอยู่ของ บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (2565) ซึ่งได้มาจากการเรียนรู้และพัฒนาจากประสบการณ์ในการบริหารจัดการชุมชน มานานมากกว่า 30 ปี มีกลยุทธ์หลัก ๆ ทั้งหมด 6 ด้าน ประกอบด้วย F-B-L-E-S+P ได้แก่ การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง (F-Facility Management) การบริหารงบประมาณ (B-Budgeting Management) การบริหารคุณภาพชีวิต (L-Life Quality Management) การบริหารสิ่งแวดล้อม (E-Environment Management) การบริหารความปลอดภัย (S-Security & Safety Management) การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (P-People Management)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ซึ่ง จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อหนึ่งสิ่งใด อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมหรือประสบการณ์ของตัวบุคคล ทั้งนี้ กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจมากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ และ Millet (2012) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) จากการกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ใช้แนวคิดของ Millet เพราะเป็นการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจัดการของโครงการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการซึ่งก็คือ ผู้พักอาศัยในโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่



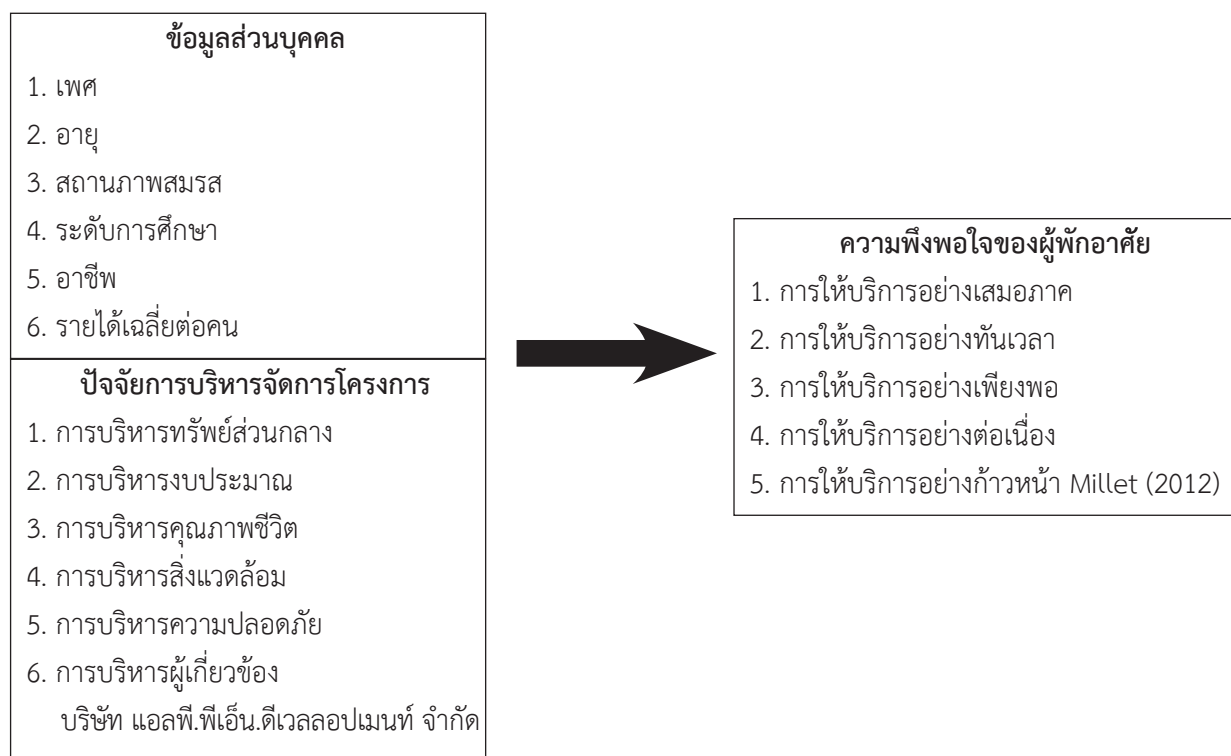
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชบุรีตัดใหม่

โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชบุรีตัดใหม่ เป็น Low Rise Condominium ซึ่งตัวอาคารเป็นคอนโดมิเนียมที่มีความสูงไม่เกิน 23 เมตร หรือความสูง 8 ชั้น ด้วยจำนวนชั้นที่น้อยทำให้โครงการออกแบบและสร้างทั้ง 7 อาคารไว้ในบริเวณเดียวกัน วิวส่วนใหญ่เป็นวิวบรรยากาศชุมชนและมองเห็นสภาพแวดล้อมรอบ ๆ โครงการ เหมาะสำหรับกลุ่มคนชนชั้นกลางหรือเรียกได้ว่า จ่ายน้อยแต่คุ้มค่าที่สุดสำหรับผู้ที่มีงบประมาณจำกัด มีห้องพักอาศัยจำนวน 1,482 ยูนิต และมีอาคารร้านค้าอีก 1 อาคาร สูง 3 ชั้น จำนวน 7 ยูนิต รูปแบบห้องชุดมีห้องแบบ 1 ห้องนอน พื้นที่ขนาดเริ่มต้นที่ 22.50 - 26.50 ตรม. และห้องแบบ 2 ห้องนอน พื้นที่ขนาดเริ่มต้นที่ 45 - 52 ตรม. บนเนื้อที่ 16 ไร่ 26.6 ตรว. ตามโฉนดที่ดินเลขที่ 8531 ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างเสร็จพร้อมอยู่ตั้งแต่ปี 2555 ตั้งอยู่บนถนนพัฒนาการ ซอยพัฒนาการ 26 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ตัวโครงการจะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางเข้า-ออก ของตัวโครงการจะมีเพียงทางเดียวคือทางซอยพัฒนาการ 26 ผ่านชุมทางเข้า โดยวนเข้าโครงการไปตามเข็มนาฬิกาและวนกลับมาออกทางเดิม โดยรอบตัวอาคารจัด Landscape อย่างร่มรื่น มีสวนสาธารณะและสนามเด็กเล่น ภายในโครงการสามารถจอดรถได้ ทั้งบริเวณใต้อาคารและบริเวณโดยรอบโครงการ มีที่จอดรถให้ทั้งหมด 540 คัน รวมการจอดซ้อนคัน คิดเป็น 36.4% ส่วน Main Facilities จะอยู่ที่อาคาร C ที่ชั้น 1 และชั้น 2 ซึ่งเป็นในส่วนของห้องสมุด ฟิตเนส และสระว่ายน้ำ นอกจากนี้ยังอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น สถาบันตำรวจนครบาลคลองตันและมหาวิทยาลัยรามคำแหง การเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะบนถนนพัฒนาการนับว่าสะดวกพอตัว ถือเป็นโครงการ ที่น่าสนใจ ครบครันด้วยความเจริญตามวิถีชีวิตแบบสังคมเมือง (บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด, 2555)

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้พักอาศัยในโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ตามกรมสถิติห้องชุดจากจำนวน 1,482 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster sampling) และกระจายการแจกแบบสอบถามให้ครอบคลุมไปยังผู้พักอาศัยทั้ง 7 อาคาร ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 330 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ โดยอาศัยปัจจัยการบริหารจัดการชุมชนของบริษัท แอล. พี. เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง การบริหารงบประมาณ การบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารสิ่งแวดล้อม การบริหารความปลอดภัย และการบริหารผู้เกี่ยวข้อง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโครงการลุมพินีวิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถามเสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการ โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) และการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นแต่ละด้าน ดังนี้ 4.51–5.00 (มากที่สุด) 3.51–4.50 (มาก) 2.51–3.50 (ปานกลาง) 1.51–2.50 (น้อย) และ 1.00–1.50 (น้อยที่สุด) (Likert, 1961)

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งมีความเที่ยงตรงของเนื้อหาครอบคลุมแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง มีค่าความสอดคล้องของคำถามอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ได้ค่า IOC = .872 และการหาความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ราย นำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีของ Cronbach (1984) ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .947

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้พักอาศัยตามกรมสถิติห้องชุดในโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ จำนวน 330 ราย โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ตามหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย หมายเลข ที่ มกบ. 0208.3/พิเศษ ถึง ดร.ดอน แก้วดก ประธานกรรมการนิติบุคคลโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ และได้รับการอนุมัติให้ทำการศึกษาวิจัยจากที่ประชุมคณะกรรมการนิติบุคคลประจำโครงการ พร้อมทั้งได้รับการประสานงานในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้พักอาศัยตามกรมสถิติห้องชุดในโครงการจากฝ่ายนิติบุคคลผ่านทาง ว่าที่ ร.ต.หญิง อิตาพรรณ วงษ์ศิริวรรณ ผู้จัดการชุมชน จนกระทั่งได้รับแบบสอบถามชุดที่ตอบกลับและได้ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยด้วยตนเอง เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วนระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือน กันยายน - ธันวาคม 2566



3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t -test, F -test (One-way ANOVA) และ Multiple Regression Analysis กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็น 58.80% มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็น 33.94% สถานภาพโสด จำนวน 183 คน คิดเป็น 55.50% การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็น 74.55% ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 213 คน คิดเป็น 64.55% และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็น 26.10%

4.2 ข้อมูลวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 พบว่า ภาพรวมเกี่ยวกับระดับความเห็นของผู้พักอาศัยต่อการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.650$) และเมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การบริหารคุณภาพชีวิต การบริหารสิ่งแวดล้อม การบริหารผู้เกี่ยวข้อง การบริหารความปลอดภัย การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง และการบริหารงบประมาณ ตามตารางที่ 1

ตาราง 1

ระดับความสำคัญปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

การบริหารจัดการโครงการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
การบริหารคุณภาพชีวิต	4.35	0.653	มาก	1
การบริหารสิ่งแวดล้อม	4.32	0.639	มาก	2
การบริหารผู้เกี่ยวข้อง	4.27	0.696	มาก	3
การบริหารความปลอดภัย	4.23	0.665	มาก	4
การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง	4.22	0.668	มาก	5
การบริหารงบประมาณ	4.13	0.681	มาก	6
รวม	4.25	0.650	มาก	

4.3 ข้อมูลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.615$) และเมื่อพิจารณา รายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากระดับพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างทันเวลา ตามตารางที่ 2

ตาราง 2

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

การบริหารจัดการโครงการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.42	0.624	0.624	1
การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.40	0.677	0.677	2
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.37	0.592	0.592	3
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.22	0.595	0.595	4
การให้บริการอย่างทันเวลา	4.21	0.585	0.585	5
รวม	4.33	0.615	มาก	

4.4 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

จากสมมุติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ไม่แตกต่างกัน ตามตารางที่ 3

ตาราง 3

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินีวิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

การบริหารจัดการโครงการ	ความพึงพอใจ		Sig	ผลการทดสอบ
	T	F		
เพศ	2.302*		.022*	แตกต่าง
อายุ		1.077	.368	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส		3.621	.028*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา		2.457	.063	ไม่แตกต่าง
อาชีพ		8.804	.000*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		1.951	.086	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

4.5 ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

จากตารางที่ 4 ด้านล่าง แสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.314 - 0.668 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.498 - 3.186 โดยค่าทั้ง 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันน้อย จึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่น่ามาวิเคราะห์ในครั้งนี้ ไม่เกิดปัญหาตัวแปรต้นสัมพันธ์กันมาก (Multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดให้ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2556)

ตาราง 4

แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1)	.617	1.619
การบริหารงบประมาณ (X_2)	.518	1.931
การบริหารคุณภาพชีวิต (X_3)	.512	1.952
การบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4)	.430	2.327
การบริหารความปลอดภัย (X_5)	.504	1.985
การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6)	.453	2.209

จากตารางที่ 5 ด้านล่าง แสดงให้เห็นว่าสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชบุรีตัดใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนและสามารถอธิบายความผันแปรความ พึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชบุรีตัดใหม่ ได้ดังนี้ ด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) ได้ร้อยละ 51.40 ด้านการบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1) ได้ร้อยละ 59.90 ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4) ได้ร้อยละ 64.50 ด้านการบริหารคุณภาพชีวิต (X_3) ได้ร้อยละ 67.60 ด้านการบริหารความปลอดภัย (X_5) ได้ร้อยละ 68.50 และด้านการบริหารงบประมาณ (X_2) ได้ร้อยละ 68.90 ตามลำดับ

ตาราง 5

วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชบุรีตัดใหม่

ลำดับ	ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	ร้อยละความผันแปร
1	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6)	.717	.514	51.40%
2	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1)	.774	.599	59.90%
3	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1) การบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4)	.803	.645	64.50%
4	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1) การบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4) การบริหารคุณภาพชีวิต (X_3)	.822	.676	67.60%
5	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1) การบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4) การบริหารคุณภาพชีวิต (X_3) การบริหารความปลอดภัย (X_5)	.828	.685	68.50%
6	การบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X_6) การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X_1) การบริหารสิ่งแวดล้อม (X_4) การบริหารคุณภาพชีวิต (X_3) การบริหารความปลอดภัย (X_5) การบริหารงบประมาณ (X_2)	.830	.689	68.90%

จากสมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรส่วนกลาง ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารความปลอดภัย และด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถทำนายความความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ (Adjusted R2) ได้ร้อยละ 68.40 ตามตารางที่ 6

ตาราง 6

ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการ	B	S.E.	Beta	T	Sig.	ผลการทดสอบ
(Constants)	.720	.140		5.160	.000	
ด้านการบริหารทรัพยากรส่วนกลาง (X1)	.163	.035	.185	4.691	.000*	มี
ด้านการบริหารงบประมาณ (X2)	.071	.035	.087	2.024	.044*	มี
ด้านการบริหารคุณภาพชีวิต (X3)	.144	.036	.172	3.976	.000*	มี
ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม (X4)	.159	.039	.195	4.116	.000*	มี
ด้านการบริหารความปลอดภัย (X5)	.098	.035	.122	2.803	.005*	มี
ด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง (X6)	.098	.035	.122	2.803	.005*	มี

R = .830, R2 = .689, Adjusted R2 = .684 F = 119.427, P < .05

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

5.1 ปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

จากผลการศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ พบว่า อยู่ในระดับสำคัญมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการบริหารคุณภาพชีวิต ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปีและการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ ด้านการบริหารสิ่งแวดล้อม ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับการจัดเก็บและการคัดแยกขยะ ด้านการบริหารผู้เกี่ยวข้อง ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ของแม่บ้าน รปภ. ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ด้านการบริหารความปลอดภัย ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับตำแหน่งการติดกล้องวงจรปิด และการปฐมนิเทศไฟฟ้าพื้นที่ส่วนกลาง ด้านการบริหารทรัพยากรส่วนกลาง ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับเวลาเปิด-ปิด สำนักงาน นิติบุคคลและมีอุปกรณ์พร้อมให้บริการ และด้านการบริหารงบประมาณ ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับการได้รับความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่ายส่วนกลางและการหารายได้เพิ่มเติมจากพื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ นชนิษฐ์ นทีทองทิศา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้พักอาศัยในหมู่บ้าน ทาวน์เอเวนิว โคโคส พระราม 2 ซอย 50 ที่มีต่อการบริหารจัดการของ บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจและให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทุกด้านในระดับมาก ตั้งแต่ด้านการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลาง ด้านงานรักษาความปลอดภัย ด้านทีมบริหารหมู่บ้าน ด้านการดูแลความสะอาด งานดูแลสวน และยังสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ งามรินทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกายภาพของพื้นที่ส่วนกลางและการบริหารจัดการโครงการอาคารชุดตามกลยุทธ์ “ชุมชนน่าอยู่สำหรับคนทุกวัย” : กรณีศึกษา ลุมพินีเพลส พระราม 3 รีเวอร์วิว, ลุมพินีเพลส นราธิวาสเจ้าพระยา, ลุมพินีเพลส พระราม 8, ลุมพินีเพลส พระราม 9 รัชดา

ผลการวิจัยพบว่า ทศนคตคความพมพอใจของผูตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการทุกดาน มีคาเฉลี่ยรวมของ 4 โครงการอยูในระดับสำคัญมาก

5.2 ระดับความพมพอใจของผูพักอาศัย โครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่

พบว่าคาเฉลี่ยรวมอยูในระดับพมพอใจมากเรียงลัดับจากมากไปหานอย ไดดังนี้ ดานการให้บริการอยางเสมอภาค ดานการให้บริการอยางเพียงพอ ดานการให้บริการอยางตอเนื่อง ดานการให้บริการอยางกาวหนา และดานการให้บริการอยางทันเวลา เปนเพราะการบริหารจัดการโดยยึดหลัก ความเสมอภาคเปนไปตามลัดับกอน-หลัง เจาหนาที่ที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นพรอมชวยเหลือดว้ความเต็มใจ พรอมให้บริการตลอดเวลา และมีการนาเทคโนโลยีมาใชเพืออำนวยความสะดวกแกผูพักอาศัย ยอมสร้าความพมพอใจใหกับผูพักอาศัยในโครงการ สอดคล้องกับ โสภิต มนต์ฉันทะ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพมพอใจความไวเื้อเชื่อใจ และความจงรักภักดีของลูกค้ารณาการกรุงไทย สาขากาญจนบุรี* ไดกล่าวไว้ว่า ความรู้สึกของลูกค้ารับรู้ได้จากการบริการที่ได้รับว่าเป็นไปตามความหวังหรือไม่ ถ้าได้รับบริการตามความคาดหวังก็จะเกิดความพมพอใจ แต่หากรว่าการบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ก็จะทำให้เกิดความไม่พมพอใจ

5.3 ความพมพอใจของผูพักอาศัยในการบริหารจัดการโครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผูตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีการศึกษาอยูในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน แสดงให้เห็นว่า ผูพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไปและประกอบอาชีพพนักงานเอกชนซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติศักดิ์ ยิ่งดี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง *ความพมพอใจของผูใช้บริการคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร* ในดานความพมพอใจของผูพักอาศัยพบว่า เพศ สถานภาพสมรส และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพมพอใจในการบริหารจัดการโครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่ แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพมพอใจในการบริหารจัดการโครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ กรสิริภักกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อความพมพอใจในการบริหารจัดการของ บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* ผลการศึกษาพบว่า ผูพักอาศัยที่มี เพศ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพมพอใจดานการบริหารจัดการโครงการ แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพมพอใจดานการบริหารจัดการโครงการ ไม่แตกต่างกัน

5.4 การบริหารจัดการโครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่ ที่มีผลต่อความพมพอใจของผูพักอาศัย

ภาพรวมความพมพอใจต่อการบริหารจัดการโครงการ พบว่า ทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความพมพอใจของผูพักอาศัย โครงการลุมพินิ วิลล พัฒนาการ-เพชรบุรีตดใหม่ เรียงตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพมพอใจจากมากไปหานอยได้ดังนี้ ดานการบริหารผูเกี่ยวข้อง ดานการบริหารทรัพยากรส่วนกลาง ดานการบริหารสิ่งแวดล้อม ดานการบริหารคุณภาพชีวิต ดานการบริหารความปลอดภัย และดานการบริหารงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวัฒนา แซ่ตั้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีผลต่อความพมพอใจในการใช้บริการของผูอยู่อาศัยในชุมชนลุมพินิ* ที่บริหารงานโดยบริษัท ลุมพินิ พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพมพอใจในการใช้บริการของชุมชนลุมพินิ โดยผูอาศัยอยู่ส่วนมากเป็นเจาของตามกรรมสิทธิ์ ที่พักอาศัย คาเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพมพอใจในการใช้บริการชุมชนลุมพินิ อยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6.1.1 การบริหารทรัพยากรส่วนกลาง เนื่องจากเป็นโครงการสร้าเสร็จพร้อมอยู่ตั้งแต่ปี 2555 ควรมีมาตรการในการดูแลทรัพยากรส่วนกลางให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

6.1.2 การบริหารงบประมาณ ควรจัดทำงบประมาณรายรับรายจ่ายประจำปีให้ความสมดุลกันแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายให้มีความโปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้

6.1.3 การบริหารคุณภาพชีวิต ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในชุมชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีระบบการจัดการผู้ที่กระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ปรับปรุงพื้นที่เหลือใช้ให้ผู้พักอาศัยในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย

6.1.4 การบริหารสิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกให้ผู้พักอาศัยร่วมมือกันดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง ส่งเสริมเรื่องการประหยัดพลังงานและรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้พักอาศัย

6.1.5 การบริหารความปลอดภัย ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีมาตรฐาน และการบำรุงรักษาระบบสัญญาณเตือนภัยให้พร้อมใช้งาน เพิ่มการวางตำแหน่งกล้องวงจรปิดในจุดสำคัญ รวมถึงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัย

6.1.6 การบริหารผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการปัญหาข้อขัดแย้งของผู้พักอาศัย เพิ่มกระบวนการ การสร้างการมีส่วนร่วมให้ตระหนักรู้ถึงบทบาทหน้าที่ ความร่วมมือร่วมใจในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

6.2.1 การบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง ควรวางแผนการดูแลและซ่อมบำรุงในระยะยาวของทรัพย์สินส่วนกลางให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยสำหรับผู้พักอาศัย

6.2.2 การบริหารงบประมาณ ควรจัดทำรายงานงบประมาณรายรับรายจ่ายประจำปี ทำแผนการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายและเพิ่มแนวทางในการหารายได้จากพื้นที่ส่วนกลาง นำเสนอในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อทำความเข้าใจและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

6.2.3 การบริหารคุณภาพชีวิต ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในโครงการและเพิ่มช่องทางการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดกิจกรรมตามวันสำคัญต่าง ๆ ตลาดนัดชุมชนประจำเดือน ปรับปรุงพื้นที่สำหรับการรับ-ส่งพัสดุ และจุดรับ-ส่งอาหารประจำอาคาร จากการปรับเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิตของผู้พักอาศัยในปัจจุบัน

6.2.4 การบริหารความปลอดภัย ควรกำกับดูแลบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับ ผู้พักอาศัย อบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

6.2.5 การบริหารสิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาและปลูกต้นไม้ทดแทนพื้นที่สีเขียว การคัดแยกขยะและนำเข้าสู่กระบวนการ Recycle การกำจัดขยะติดเชื้ออย่างมีประสิทธิภาพ การบำบัดน้ำเสียก่อนนำออกสู่แหล่งน้ำสาธารณะ และการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ในโครงการเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

6.2.6 การบริหารผู้เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการมีดังนี้

6.2.6.1 บุคลากรภายใน ได้แก่ ผู้จัดการชุมชน ช่างเทคนิคชุมชน เจ้าหน้าที่และทีมงานฝ่ายจัดการนิติฯ ที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการโครงการ ควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้ผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมการให้บริการ เน้นเรื่องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยเพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ

6.2.6.2 ผู้พักอาศัย ได้แก่ ผู้พักอาศัยในโครงการ ทั้งเจ้าของร่วมและผู้เช่า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางเพื่อให้สังคมมีความน่าอยู่ ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและคู่มือการอยู่อาศัยอย่างเคร่งครัด

6.2.6.3 คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด เป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญคือมีหัวใจในการบริการ ควรคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มีความพร้อมในการเสียสละเวลา และมีความรู้ความสามารถที่จะสร้างสรรค์ให้สังคมน่าอยู่อย่างมีความสุขและยั่งยืน

6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.3.1 ศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิตในคอนโดมิเนียมและความคาดหวังต่อการบริหารจัดการโครงการ เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังในการบริหารจัดการโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย

6.3.2 ศึกษากระบวนการ การสร้างการมีส่วนร่วมและการตระหนักรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของผู้พักอาศัยโครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่

7. เอกสารอ้างอิง

- กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความพึงพอใจต่อการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์จังหวัดสุโขทัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติศักดิ์ ยิ่งดี. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคอนโดเนียมในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic management. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2546). ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลตามกลยุทธ์ศาสตร์ชาติ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- นชนิษฐ์ นทีทองทิวา. (2560). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้พักอาศัยในหมู่บ้าน ทาวน์ อเวนิว โคโคส พระราม 2 ซอย 50 ที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บริษัท ลุมพินี พร็อพเพอร์ตี้ มาเนจเม้นท์ จำกัด. (2555). คู่มือการอยู่อาศัย โครงการลุมพินี วิลล์ พัฒนาการ-เพชรบุรีตัดใหม่. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน). (2565). รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2565. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ประเวศ วะสี. (2550). เศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคม : แนวทางพลิกฟื้นเศรษฐกิจสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.
- พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522. (2522). ราชกิจจานุเบกษา, 125(44ก), 66-67.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.
- วรางคณา กรสิริภักกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของ บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เมเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์และสภาพแวดล้อม มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริ ถิลาสนา. (2557). เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่: แนวคิดหลักการสู่การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา = Benchmarking, balanced scorecard and learn six sigma. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริรัตน์ งามรินทร์. (2560). การปรับปรุงกายภาพของพื้นที่ส่วนกลางและการบริหารจัดการโครงการอาคารชุดตามกลยุทธ์ “ชุมชนน่าอยู่สำหรับคนทุกวัย”: กรณีศึกษา ลุมพินีเพลส พระราม 3 ริเวอร์วิว, ลุมพินีเพลส นราธิวาสเจ้าพระยา, ลุมพินีเพลส พระราม 8, ลุมพินีเพลส พระราม 9 รัชดา. วิทยานิพนธ์เคหะพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สรศักดิ์ แชนญเขียว. (2561). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลางและอำนาจหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด. สารนิพนธ์
นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุวัฒนา แซ่ตั้ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้อยู่อาศัยในชุมชนลุมพินี. การค้นคว้าอิสระบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภิต มนต์ฉันทะ. (2560). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความไว้วางใจเชื่อใจ และ
ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาภาพร รอดโดนด. (2561). ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษาบริษัทพฤษภา
เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology Testing*. (4th ed.). New York: Harper & Row.
- Taylor, F. W. (1911). *Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Row.
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Millet, J. D. (2012). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York:
McGraw-Hill Book Company.
- Schermerhorn, J. R., Jr. (2002). *Management* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.