| | |
|---|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของนิติบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร |
| คำสำคัญ | คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ |
| ชื่อนักศึกษา | วศกร สิงห์ลอ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์ |
| ระดับการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| คณะ | วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| พ.ศ. | 2564 |


**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของนิติบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่ใช้บริการหลังการขายของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยมีความแตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการหลังการขายที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยคอนโดมิเนียมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ผู้พักอาศัยที่เข้ามาใช้บริการนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย รวมขนาดจำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)

ผลวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านทักษะพนักงาน ด้านความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยมีความแตกต่างกันโดยเพศ และการศึกษา และ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความใส่ใจ ด้านทักษะพนักงาน และ ด้านการตอบสนองตามลำดับ


SPU CHONBURI

| | |
|---|---|
| Thesis Title | Factors Of Service Quality Of Juristic Persons Affecting Customer Satisfaction Of Condominium Residents In BANGKOK. |
| Keyword | Service quality, Satisfaction |
| Student | Wasakorn Singlaw |
| Thesis Advisor | Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong |
| Level of Study | Master of Business Administrator |
| Faculty | Graduate College of Management, Sripatum Univensity Chonburi Campus |
| Year | 2021 |


**ABTRACT**

This research Factors of service quality of juristic persons affecting customer satisfaction of condominium residents in Bangkok has the objectives that were 1) to study the level of customer satisfaction on juristic person of condominium residents in Bangkok, 2) to compare the customer satisfaction on juristic person of condominium residents in Bangkok classified by personal factors, and 3) to study the impact of service quality of juristic person on customer satisfaction of condominium residents in Bangkok. Samples of this research were 350 residents who live in condominium in Bangkok. by using questionnaires as a tool for data collection the statistics used for analysis are frequency, percentage, mean ($\overline{X}$) and standard deviation (S.D.).

The results of the study showed that 1) the overall resident satisfaction was at a high level, 2) the customer satisfaction on juristic person of condominium residents in Bangkok was different due to gender and education level, and 3) the quality of service factors affecting customer satisfaction were personal relationship, empathy, competence, and responsiveness, respectively.


SPU CHONBURI