



การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจ

ที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษา

บริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจमेंท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์

ดวงรัตน์ วงโสภากา

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 22 มีนาคม 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 17 มิถุนายน 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 15 กรกฎาคม 2567

สหภาพ พ่อค้าทอง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษากับลูกค้าที่ใช้บริการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดของบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจमेंท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ อยู่ในพื้นที่ 2 พื้นที่ คือ กรุงเทพฯ และชลบุรี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบชั้นตอน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วยส่วนความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด และมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1) สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน 2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการพักอาศัยที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน 3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ได้แก่ ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ ความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล และหลักฐานทางกายภาพ

คำสำคัญ: การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด



Customer Experience Management, Expectations, and Satisfaction with Condominium Juristic Person Management: A Case Study of Peak Facilities Management and Consultant Company Limited

Doungrat Wongsopa

*Master's Degree Student, Faculty of Communication Arts,
Sripatum University Chonburi Campus*

Received: 22 March 2024

Revised: 17 June 2024

Accepted: 15 July 2024

Sahaphap Phorkarthong

*Assistant Professor Dr., Faculty of Communication Arts,
Sripatum University Chonburi Campus*

Abstract

The objective of this quantitative research was to study customer experience management, expectations, and satisfaction with condominium juristic person management: A case study of Peak Facilities Management and Consultant Co., Ltd. Data were collected by a one-time survey study of 400 customers who used condominium juristic person management services of Peak Facilities Management and Consultant Co., Ltd. in two areas: Bangkok and Chonburi using The sample methods used were multi - stage sampling. The statistical methods utilized included chi-square, F-test/One-way ANOVA and Multiple regression analysis.

The results revealed that samples were the overall opinions on customer experience management were at a moderate level, the overall expectations on customer experience management and, the overall satisfaction with customer experience management was at a high level. The hypothesis testing revealed: 1) average monthly income, residence time, and status didn't differently affect opinions on condominium juristic person management, 2) condominium location, residence time and status didn't differently affect expectations for condominium juristic person management, 3) condominium location, residence time, and status didn't differently affect satisfaction with condominium juristic person management, and 4) trust, confidence, honesty, individual understanding, and physical evidence affected satisfaction with condominium juristic person management.

Keywords: Customer Experience Management, Expectations, Satisfaction, Condominium Juristic Person Management



บทนำ (Introduction)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครัวเรือนเปลี่ยนแปลงไปทั้งในเมืองและชนบท โดยจากผลสำรวจสมาชิกภายในครอบครัว ตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปี 2560 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีแนวโน้มลดลง สะท้อนว่าครอบครัวไทยมีขนาดเล็ก โดยจำนวนครอบครัวคนเดียวและครอบครัว 2 คน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ในขณะที่จำนวนครอบครัวที่มี 3 คนขึ้นไปกลับมีแนวโน้มลดลง (ปัทมาว่าพัฒน์วงศ์, 2562, หน้า 37) นอกจากการเพิ่มขึ้นของครอบครัวเดี่ยว จำนวนผู้ใช้ชีวิตตัวคนเดียวภายในประเทศไทยก็มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ซึ่งการพักอาศัยส่วนใหญ่จะเลือกอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียม แทนที่จะกลายเป็นที่อยู่อาศัยหลักของผู้คนในยุคนี้ไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

“คอนโดมิเนียม” เป็นหนึ่งในประเภทของอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ก่อนหน้านี้ คอนโดมิเนียมถูกค้นพบเป็นที่นิยมในสถานที่เมืองใหญ่เพื่อความสะดวกและการใช้พื้นที่ประหยัด แต่ในปัจจุบันคอนโดมิเนียมได้มีการเข้าถึงและเพิ่มขึ้นทั้งในเมืองใหญ่และพื้นที่ชนบท โดยมีอุปสงค์รองรับจากกลุ่มผู้ซื้อ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ผู้ซื้อเพื่ออยู่อาศัยจริงมีสัดส่วนประมาณ 60% 2) ผู้ซื้อเพื่อการลงทุน ทั้งการปล่อยเช่าระยะยาว นอกจากนี้ กฎหมายไทยยังกำหนดให้ชาวต่างชาติสามารถซื้อและถือกรรมสิทธิ์เป็นเจ้าของคอนโดมิเนียมได้ แต่ต้องไม่เกิน 49% ของพื้นที่ขายทั้งหมดของอาคารชุดนั้น ส่งผลให้คอนโดมิเนียม เป็นที่นิยมมากกว่าบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์มาอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

การบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดจึงเป็นภารกิจที่มีความสำคัญในวงการอสังหาริมทรัพย์และการจัดการที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว การเพิ่มผลประโยชน์และการลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจนิติบุคคลอาคารชุดต้องรองรับการบริหารงานที่มีความเป็นอยู่ที่ดีของผู้พักอาศัยและมุ่งเน้นในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าหรือผู้พักอาศัยในนิติบุคคลอาคารชุด การบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดเกี่ยวข้องกับการมีความสัมพันธ์ที่ดี มีประสบการณ์ร่วมกันของลูกค้าหรือผู้พักอาศัยทั้งหมดกับนิติบุคคลอาคารชุดและการรักษาคุณภาพของอาคาร การจัดการ การบำรุงรักษา และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อรักษาความสวยงามและความสมบูรณ์ของอาคารชุด อีกทั้งยังเป็นการทำงานกับนักลงทุนให้กับผู้พักอาศัยเพื่อปรับปรุงสภาพอาคารและเพิ่มมูลค่าของทรัพย์สิน การบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ยังเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้พักอาศัยที่อยู่ในอาคาร การสร้างความสร้างสรรค์และการเชื่อมต่อทางสังคมในชุมชนที่อาคารตั้งอยู่ การสนับสนุนการสื่อสารที่เปิดเผยและการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากลูกค้าหรือผู้พักอาศัยมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการบริการและเพิ่มความพึงพอใจได้มากขึ้น

ดังนั้นทุกประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับการติดต่อในทุกจุดสัมผัสของการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดแล้ว จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่าที่อยู่อาศัยที่นิติบุคคลอาคารชุดดูแลอย่างดีที่สุด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของประสบการณ์ที่สะสมที่จะช่วยเป็นองค์รวมแห่งประสบการณ์ ซึ่งจะเป็อนำมาจในการตัดสินใจในการตัดสินใจความเข้มแข็ง

ของความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อองค์กร และเป็นพลังในการต้านการเปลี่ยนใจไปใช้บริการจากฝ่ายแข่งขันอื่น เมื่อเทียบจากสถิติการสูญเสียลูกค้าไม่ว่าจะเป็นไม่ได้ต่อสัญญาการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดต่อเนื่อง หรือ ถูกยกเลิกสัญญา ทำให้เกิดโอกาสความเสี่ยงเหล่านั้นน้อยที่สุด จึงต้องการพัฒนาการบริหารประสบการณ์ลูกค้ารายบุคคลให้เข้าใจอย่างทอ่งแท้

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่อง การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษา บริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ โดยการศึกษาผลการบริหารประสบการณ์ลูกค้า หรือลูกค้าที่ดีในอาคารชุด การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้า และการทบทวนข้อมูลจากผู้จัดการอาคารกับลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเข้าใจเหตุผลและอุปสรรคที่อาจเกี่ยวข้องกับการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้จัดการอาคาร และนิติบุคคลอาคารชุดที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจ มุ่งหาวิธีการปรับปรุงความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้า ในนิติบุคคลอาคารชุด อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการนำไปศึกษาเพิ่มเติมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจทำธุรกิจอาคารชุดต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของนิติบุคคลอาคารชุด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย (Literature Review and Conceptual Framework and Research Hypothesis)

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาประชากรศาสตร์จะช่วยให้ด้านการตลาดในส่วนของกาหนดลูกค้าเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, หน้า 40-43) และฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2548, หน้า 22) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรนั้น ประกอบไปด้วย



ขนาดของครอบครัว เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแต่มีผลต่อรูปแบบพฤติกรรม กล่าวโดยสรุปปัจจัยลักษณะทางประชากร เป็นสิ่งที่แสดงถึงความแตกต่างกันของผู้บริโภคในด้านต่างๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ระยะเวลาที่ท่านอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมแห่งนี้ และสถานภาพการพักอาศัยของท่าน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

วรารค์กร เดชวัฒน์ (2559, หน้า 12) ได้กล่าวถึง แนวคิดฟิรมิตของการสร้างประสบการณ์การบริการลูกค้า ในการให้บริการประสบการณ์ที่ดีนั้นมีความมากกว่าขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบเสียอีก การบริการนั้น เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องทำพิจารณาและทำความเข้าใจแต่ละองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมาทั้งนี้ต้องถูกนำมาจัดวางให้สอดคล้องกันได้แสดงรูปฟิรมิต (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550, หน้า 66) เพื่อให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ดีที่ลูกค้าปรารถนา ดังนั้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ของลูกค้ามีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจบริการ โดยเนื่องจากลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีและเชิงบวกจากธุรกิจที่ติดต่อมา ทั้งนี้จะเกิดขึ้นได้ในทุกช่วงเวลาและทุกช่องทาง ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องมีการส่งมอบคุณค่าหรือคุณประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นความคาดหวังจึงคล้ายกับแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลต้องพยายามทำอะไรบางอย่าง เพื่อให้เกิดความสมหวังดังที่คาดเอาไว้ ซึ่งถ้าบุคคลสามารถตอบสนองความคาดหวังของตนเองได้ก็เท่ากับประสบความสำเร็จในเรื่องที่คาดหวังไว้ (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2553, หน้า 134) ขณะที่รอตเตอร์ (Rotter, 1966, p. 5) ได้แบ่งความคาดหวังออกเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีต ส่วนความคาดหวังทั่วไป หมายถึงความคาดหวังที่เป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ดังนั้นผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ในส่วนของเหตุผลในการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอย่างไรในการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด และในส่วนของการเปิดรับดังกล่าวสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างได้มากน้อยเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล มีระดับความพึงพอใจต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับรู้และเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยระหว่างความแตกต่างของการทำงานที่มองเห็นกับความคาดหวัง (Kotler, 2000, p. 36)



ในขณะที่ Aday & Andersen, 1975, p. 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และจากประสบการณ์นั้น จะนำไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน” ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ความชอบ ความไม่ชอบหรือมากกว่าที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้น ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วนั้น

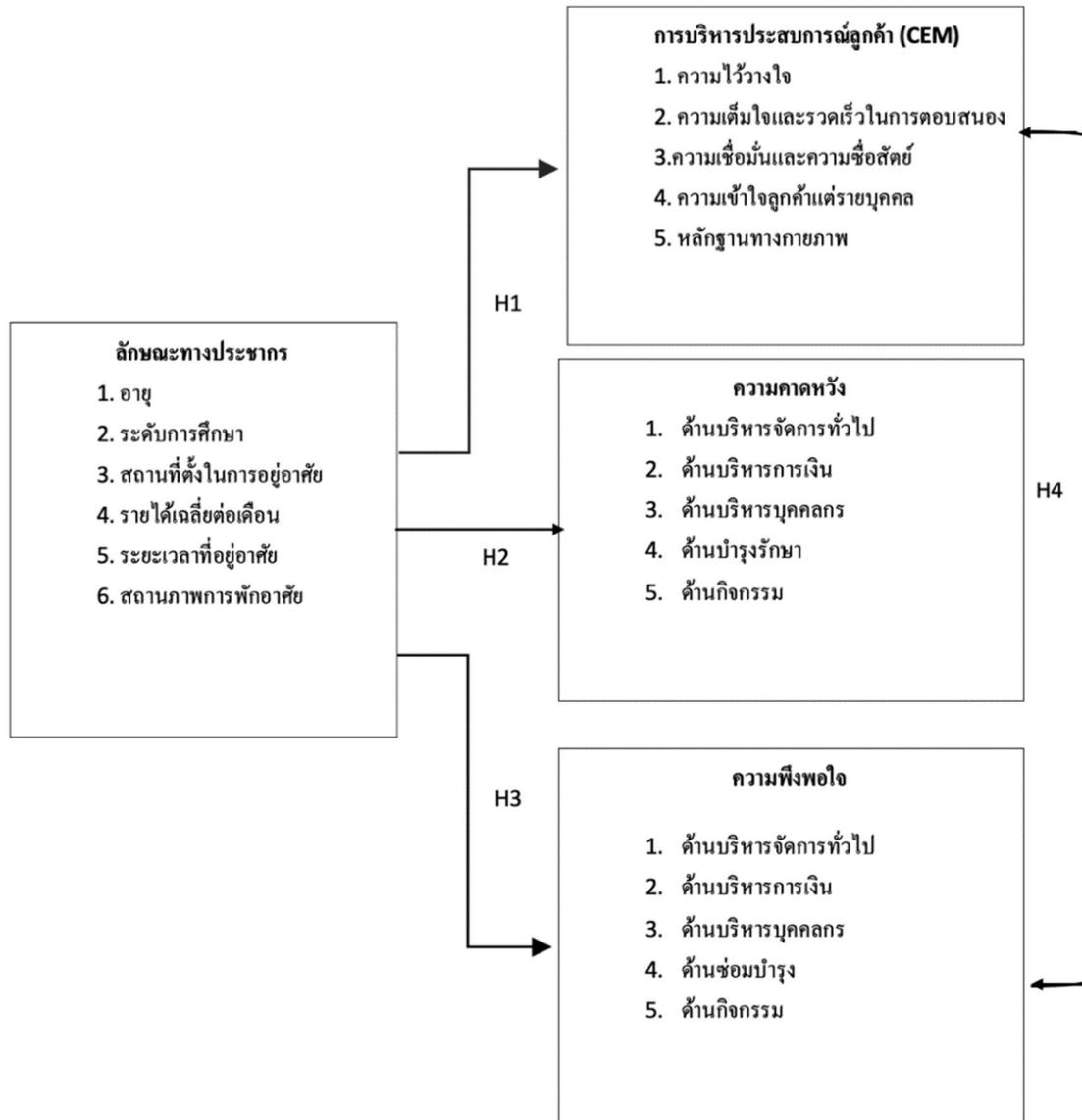
สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน
4. ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษาบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษากาการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษาบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ ครั้งนี้ใช้รูปแบบ

ของการศึกษาวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการบริหารนิติบุคคล อาคารชุดของบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด ที่อยู่ในพื้นที่ 2 พื้นที่ คือ กรุงเทพมหานคร และชลบุรี ที่มีระยะเวลาการพักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่ง อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นตัวอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นตัวอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด และตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน



การสร้างเครื่องมือการศึกษา

การสร้างเครื่องมือแบบสอบถามผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด และศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหาและความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและพิจารณารับรองจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยต่อไป

การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือโดยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) และความชัดเจน (Clarity) เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขและเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริงเพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยการทดลองนำไปใช้ (Pre-Test) จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และเป็นคำถามที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาความน่าเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาคซ์ (Cronbach) ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณหาค่า Cronbach Alpha – Coefficient ของแต่ละตอนของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.97 ซึ่งตามหลักของครอนบาคซ์ (Cronbach) ได้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.80 ขึ้นไป สรุปว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จริง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบถ้วน ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ตามวิธีการวิจัยทางสถิติ และดำเนินการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) หรือค่าสถิติพื้นฐาน โดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความแปรปรวน (Variance) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ประกอบด้วย ค่าสถิติ t-test F-test/One-Way ANOVA และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย (Research Results)

การนำเสนอการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษาบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ทำการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีสถานที่ตั้งในการอยู่อาศัยอยู่ชลบุรีมากที่สุด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย 1 – 3 ปี มากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีสถานภาพการพักอาศัยเป็นเจ้าของห้องมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50

ตอนที่ 2 การบริหารประสบการณ์ลูกค้า

ในส่วนของการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งออกเป็นระดับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ออกเป็น 5 ด้าน โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้า โดยรวม

ความคิดเห็นต่อการบริหาร ประสบการณ์ลูกค้าโดยรวม	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านความไว้วางใจ	4.46	0.64	เห็นด้วย
ด้านความเต็มใจและรวดเร็วในการ ตอบสนอง	4.33	0.58	เห็นด้วย
ด้านการเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์	4.47	0.56	เห็นด้วย
ด้านความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล	4.40	0.59	เห็นด้วย
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	4.00	0.54	เห็นด้วย
โดยรวม	4.33	0.51	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า โดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมา คือ มีด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับเห็นด้วย และน้อยที่สุด คือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตอนที่ 3 ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

ในส่วนของความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งออกเป็นระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ออกเป็น 5 ด้าน โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม

ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคล อาคารชุด โดยรวม	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคาดหวัง
ด้านบริหารจัดการทั่วไป	3.78	0.49	มาก
ด้านบริหารการเงิน	4.09	0.60	มาก
ด้านบริหารบุคลากร	3.82	0.70	มาก
ด้านซ่อมบำรุง	4.40	0.69	มาก
ด้านกิจกรรม	4.34	0.73	มาก
โดยรวม	4.08	0.54	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มากที่สุด คือ ด้านการซ่อมบำรุง



มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านบริหารจัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งออกเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ออกเป็น 5 ด้าน โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ **ตารางที่ 3** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบริหารจัดการทั่วไป	4.20	0.60	มาก
ด้านบริหารการเงิน	4.46	0.65	มาก
ด้านบริหารบุคลากร	4.50	0.63	มาก
ด้านการซ่อมบำรุง	4.47	0.64	มาก
ด้านกิจกรรม	4.36	0.71	มาก
โดยรวม	4.29	0.43	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มากที่สุด คือ ด้านบริหารบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านบริหารจัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสพการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และสถานภาพการพักอาศัย มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสพการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัย แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสพการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน พบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัย มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการพักอาศัย แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกัน



สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกันไป พบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และสถานภาพการพักอาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกันไป

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ ด้านความเข้าใจลูกค้ำรายบุคคล และด้านหลักฐานทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.465 และค่าประสิทธิผลการพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.458 หมายถึง การความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ได้ร้อยละ 45.80

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษาบริษัทพีค ฟาซิลิตี้ส์ แมเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแทนท์” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ โดยรวมค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า มากที่สุด คือ ด้านการเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ ค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมา คือ มีด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับเห็นด้วย และน้อยที่สุด คือ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นว่า นิติบุคคลอาคารชุดมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถที่ดี และยังคงเชื่อมั่นให้นิติบุคคลอาคารชุดเดิมที่บริหารงานในปัจจุบันให้บริการท่านต่อไป อันเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมประสบการณ์ที่ดีระหว่างลูกค้ำกับเจ้าของบริษัทที่บริหารนิติบุคคลอาคารชุด ได้เข้ามาบริหารงานด้วยตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัณฑนา พัยค์ (2566, หน้า 337) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารการตลาดดิจิทัลและกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้ำที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดา แจ่มสนิท (2566, หน้า 142) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณค่าตราสินค้าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการจัดการประสบการณ์

ลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการประสบการณ์ลูกค้า อยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มากที่สุด คือ ด้านซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านบริหารจัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่ลูกบ้านได้รับความสะดวกในการแจ้งซ่อมห้องพักอาศัย การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ กรณีที่ต้องการปล่อยเช่า มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลาง มีการคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ตรงกับที่คาดการณ์ว่าการบริการมีความน่าไว้วางใจ และมีความจริงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌวัลลณี สุวินิจวงษ์ (2561, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ร้านค้ามีความต้องการและคาดหวังให้ฝ่ายบริหารอาคารดูแลเรื่องระบบความปลอดภัยของอาคารให้ได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารมากที่สุดเหมือนกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร บุญเลิศ (2567, หน้า 12) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อภาพลักษณ์ตราสินค้าความคาดหวังและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาของผู้บริโภคกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์เอ็กซ์และวาย ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มากที่สุด คือ ด้านบริหารบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านบริหารจัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างนิติบุคคลอาคารชุดกับลูกบ้าน ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกบ้าน และความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการบริการดูแลลูกบ้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000, p. 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีความพึงพอใจมีระดับความพึงพอใจต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานตามที่รับรู้และเข้าใจกับความคาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร รอดโตนด (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด: กรณีศึกษา บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก



ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหาร ประสบการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และสถานภาพการพักอาศัย มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งพบ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และสถานภาพการพักอาศัย แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำของนิติบุคคลอาคารชุด ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน และ สถานภาพการพักอาศัยแตกต่างกัน ลูกค้ำจึงให้ระดับความสำคัญต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำของ นิติบุคคลอาคารชุด อยู่ในระดับเดียวกัน โดยที่คุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่ลูกค้ำได้รับการปฏิสัมพันธ์กับ การบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งการปฏิสัมพันธ์สามารถเป็นได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม สอดคล้องกับ แนวคิดของ อนุรักษ บัรณะวิริยะกุล (2559, หน้า 89) ที่ได้กล่าวว่า รายได้ครอบครัวเฉลี่ย มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการซื้อ ทั้งนี้เนื่องจากรายได้ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งหากรายได้แตกต่าง กันย่อมมีความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนิตา สมบุตร (2564) ได้ศึกษาผลกระทบของประสบการณ์ลูกค้ำที่มีต่อความจงรักภักดีของธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในประเทศ ไทย พบว่า ลูกค้ำธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในประเทศไทย ที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสบการณ์ลูกค้ำ ด้านความเป็นมืออาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงาน นิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ สถานที่ตั้ง ในการอยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัย มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพการพักอาศัย แตกต่างกัน มีความคาดหวัง ต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่าง มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกัน โดยลูกค้ำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้ำ ของนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม น้อยกว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท มีรายได้ต่อเดือนสูง จึงมีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือ



เท่ากับ 20,000 บาท ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการทั่วไป ด้านบริหารการเงิน ด้านบริหารบุคลากร ด้านซ่อมบำรุง และด้านกิจกรรม ข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงสิ่งที่ลูกบ้านต้องการได้รับการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อคุณภาพชีวิตที่ปลอดภัย เพื่อได้รับความสะดวกสบายที่สุด และการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงด้านกายภาพอาคารที่เพิ่มมูลค่าอาคารอยู่เสมอ ดังนั้นผลการศึกษาค้นคว้าจึงพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโดยรวม แตกต่างกันไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของภทริยา บุญแก้ว (2564, หน้า 69) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังก่อนได้รับการบริการจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงพยาบาลเอกชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพงศ์ ศศิอภิภูวงศ์ (2563, หน้า 157) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านเดี่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านเดี่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด แตกต่างกันไป

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ สถานที่ตั้งในการอยู่อาศัย ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และสถานภาพการพักอาศัย มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม แตกต่างกันไป ซึ่งพบประเด็นที่น่าสนใจคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโดยรวม แตกต่างกันไป โดยลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โดยรวม น้อยกว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 – 50,000 บาท นับว่ามีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูง เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำไปใช้วัดฐานะของครัวเรือนและบุคคล รายได้จะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามระดับการศึกษาและอาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมักจะนำรายได้ของบุคคล หรือรายได้ของครัวเรือน ที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด มากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการทั่วไป ด้านบริหารการเงิน ด้านบริหารบุคลากร ด้านการซ่อมบำรุง และด้านกิจกรรม ข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ความชอบ ความไม่ชอบหรือมากกว่าที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้น ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วนั้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการบริหารงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เขมธร (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การบริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร กรณีศึกษา



บริษัท ลิลิต พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการหลังการขายแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเป็นผลเชิงบวก เมื่อพิจารณาโดยรายละเอียด พบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ด้านความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.180 รองลงมาได้แก่ ด้านความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.159 และด้านความเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.137 และหลักฐานทางกายภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) น้อยที่สุดคือ เท่ากับ 0.120 ตามลำดับ โดยเป็นผลเชิงบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีและเชิงบวกจากการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ในด้านความไว้วางใจ ดังนั้นธุรกิจจำเป็นต้องมีการส่งมอบคุณค่าหรือคุณประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และความไว้วางใจ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เกตุด้วง (2564, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในจังหวัดสงขลา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ด้านการเชื่อมั่นและความซื่อสัตย์มากที่สุด ดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมประสบการณ์ระหว่างนิติบุคคลอาคารชุดและลูกค้า รวมถึงความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความสามารถที่ดีในการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด และควรให้ความสำคัญกับการติดตามกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้า เพื่อประเมินและปรับปรุงกระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้าให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นอยู่เสมอ เพื่อเกิดเป็นความจงรักภักดีของลูกค้าและบริการ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจผ่านประสบการณ์การอาศัยที่บริษัทได้ออกแบบไว้

2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่มีต่อการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด ในด้านซ่อมบำรุงมากที่สุด ดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต

ที่ปลอดภัย และเพื่อได้รับความสะดวกสบายที่สุด การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ให้มีการฝึกอบรมทีมช่างซ่อมบำรุง มีการซึ่กซ่อมระบบความปลอดภัยอาคารตามแผนบำรุงรักษา ระบบต่างๆ รวมไปถึงปรับปรุงหรือซ่อมแซมอาคารให้คงทนถาวร ไม่ให้เกิดความเสี่ยงใดๆ ต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัย

3. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานนิติบุคคล อาคารชุด ในด้านบริหารบุคลากรมากที่สุด ดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการทำงานมากขึ้น เมื่อผู้พักอาศัย มาใช้บริการก็สามารถได้รับการบริการตามความต้องการได้ เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า ต่อนิติบุคคลอาคารชุด อีกทั้งยังสร้างเสริมคุณธรรมให้กับพนักงานให้รักการบริการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความสุภาพในการให้บริการ ทำให้พนักงานมีมารยาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ส่งเสริมการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้รอนาน และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีความใส่ใจในการดูแลลูกค้าแต่ละรายเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่น ให้กับลูกค้าของนิติบุคคลอาคารชุดต่อไป

4. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ นิติบุคคลอาคารชุดสามารถศึกษาและใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพบริการ เพื่อสร้างความพอใจ ในการบริการทั้งก่อนและหลังการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดในอนาคต นอกจากนี้ การติดตามและ ประเมินกลยุทธ์การบริหารประสพการณ์ลูกค้า การออกแบบประสพการณ์ลูกค้าให้ตรงตามความต้องการ ของแต่ละกลุ่ม และการปรับปรุงกระบวนการบริหารประสพการณ์ลูกค้าเพื่อเพิ่มความแตกต่างจากคู่แข่ง จะช่วยสร้างความพึงพอใจในการบริการผ่านประสพการณ์การอยู่อาศัยในห้องชุดของคอนโดมิเนียม ที่บริษัทได้ออกแบบไว้ การสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้าจะช่วยสร้างการแพร่กระจาย ของข้อมูลผ่าน Word of Mouth อย่างอิสระ การมีกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความเสถียรภาพในการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดเป็นอย่างมากที่สุดอย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ เพื่อช่วยป้องกันการสูญเสียลูกค้าและโอกาสในการต่อสัญญาบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดในปีต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีการดำเนินงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) คือ การสัมภาษณ์ และ ใช้แบบสอบถามควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ศึกษาในเชิงปริมาณ
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงในการบริหารงาน นิติบุคคลอาคารชุดฯ เพื่อเป็นแนวทางในการทำธุรกิจบริหารนิติบุคคลอาคารชุดฯ แบบยั่งยืน อย่างมีประสิทธิภาพในทำวิจัยต่อไป



เอกสารอ้างอิง (References)

- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการค้าการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณวัลริณี สุวินิจวงษ์. (2561). ความต้องการ และความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน. *สารเศรษฐศาสตร์*, 2(2), 202-214.
- ธวัช เชมธร. (2552). *การบริการหลังการขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรร กรณีศึกษา บริษัท สลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นนิตา สมบุตร. (2564). *ผลกระทบของประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อความจงรักภักดีของธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในประเทศไทย* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ปัทมา วาพัฒน์วงศ์. (2562). *การอยู่อาศัยร่วมกันของสมาชิกครัวเรือนไทย พ.ศ. 2539 - 2560: การจำแนกรูปแบบด้วยกลุ่มวัย*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2553). *คุณลักษณะของบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพ ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑนา พยัคฆ์. (2566). การสื่อสารการตลาดดิจิทัลและกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 10(2), 337-358.
- มุกดา แจ้งสนิท. (2566). การรับรู้คุณค่าตราสินค้าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการจัดการประสบการณ์ลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัญชีปริทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 8(2), 142-159.
- วรศักดิ์ เดชวัฒน์. (2559). *ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อระบบการให้บริการของคอนโดมิเนียม ตำบลมาบยางพร อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศศิธร บุญเลิศ. (2567). พฤติกรรมการซื้อภาพลักษณ์ตราสินค้าความคาดหวังและการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์เอ็กซ์และวาย. *วารสารบัญชีปริทัศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 9(1), 12-30.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปณิศา มีจินดา และศุภร เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็ก.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *ดัชนีราคาบ้านจัดสรรใหม่ที่อยู่ระหว่างการขาย ไตรมาส 4 ปี 2566*. <https://www.reic.or.th/Activities/PressRelease/203>.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บุ๊คส์.



- สุภาวดี เกตุด้วง. (2564). ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริหารงานของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. [http://www.mba-campus.ru.ac.th/is/g1r2/สงขลา/
6424104463%20Supawadee](http://www.mba-campus.ru.ac.th/is/g1r2/สงขลา/6424104463%20Supawadee).
- อนุรักษ์ บูรณะวิริยะกุล. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อข้าวสารบรรจุถุงของผู้บริโภค
ในจังหวัดนนทบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- อาภาพร รอดโตนด. (2561). ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา
บริษัท พฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน). [https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-
2/6114993858.pdf](https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993858.pdf).
- Aday, L. N., & Andersen, R. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor, Michigan: Health
Administration Press.
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). *Building Great Customer-Experiences*. New York: Palgrave Macmillan
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of
reinforcement*. Psychological. Monographs, 80, 1-28.