

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ (ตารางที่ 9 ถึง ตารางที่ 16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (ตารางที่ 17 ถึง ตารางที่ 37)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ (ตารางที่ 38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	41.45
หญิง	113	58.55
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.55 และเพศชาย ร้อยละ 41.45

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	4	2.07
26-30 ปี	31	16.06
31-40 ปี	61	31.61
41-50 ปี	65	33.68
51-60 ปี	17	8.81
มากกว่า 60 ปี	15	7.77
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าลูกค้ามีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33.68 รองลงมา คือ 31-40 ปี ร้อยละ 31.61 และอายุ 26-30 ปี ร้อยละ 16.06

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	41	21.24
สมรส	152	78.76
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 78.76 และโสด ร้อยละ 21.24

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	15.03
ปริญญาตรี	113	58.55
ปริญญาโท	43	22.28
ปริญญาเอก	8	4.14
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.55 รองลงมา คือ ปริญญาโท ร้อยละ 22.28 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.03

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	24	12.43
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.18
พนักงานบริษัทเอกชน	46	23.83
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	88	45.60
เกษียณอายุการทำงาน	12	6.22
อื่น ๆ	13	6.74
รวม	193	100.00

หมายเหตุ : อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน (5) นักเขียน (2) นักศึกษา (2) พนักงานของรัฐ (2) พนักงานมหาวิทยาลัย (2)

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้ามีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 45.60 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.83 และข้าราชการ ร้อยละ 12.43

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	5	2.59
20,001-40,000 บาท	43	22.28
40,001-60,000 บาท	46	23.83
60,001-80,000 บาท	49	25.39
80,001-100,000 บาท	24	12.44
100,001 บาทขึ้นไป	26	13.47
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 60,001-80,000 บาท ร้อยละ 25.39 รองลงมา คือ 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 23.83 และ 20,001-40,000 บาท ร้อยละ 22.28

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	28	14.51
1-2 ปี	56	29.01
3-4 ปี	65	33.68
มากกว่า 4 ปี	44	22.80
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าลูกค้ามีระยะเวลาที่อยู่อาศัย 3-4 ปี ร้อยละ 33.68 รองลงมา คือ 1-2 ปี ร้อยละ 29.01 และมากกว่า 4 ปี ร้อยละ 22.80

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามบ้านอยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี

บ้านอยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	28	14.51
ไม่ใช่	165	85.49
รวม	193	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีบ้านที่ไม่อยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี ร้อยละ 85.49 และอยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี ร้อยละ 14.51

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการให้บริการหลังการขยายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลประทานในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						จำนวนผู้ตอบ ที่เคย์ใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย์ใช้ บริการ (ไม่ทราบ)		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการด้านงานซ่อม	10	70	81	6	0	26	167	3.50 (มาก)
วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง	5.18	36.27	41.97	3.11	0	13.47		
ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	12	94	56	5	0	26	167	3.68 (มาก)
การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	6.22	48.70	29.02	2.59	0	13.47		
การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	4	69	85	8	1	26	167	3.40 (ปานกลาง)
การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม	2.07	35.75	44.04	4.15	0.52	13.47		
การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม	9	58	77	17	8	24	169	3.25 (ปานกลาง)
หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	4.66	30.05	39.90	8.81	4.15	12.44		
หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	9	87	63	7	3	24	169	3.54 (มาก)
	4.66	45.08	32.64	3.63	1.55	12.44		

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ยใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			จำนวน (ร้อยละ)	
การบริการด้านระบบสารสนเทศ														
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ	47	127	18	1	0	0	0	0	0	0	0	193	4.14 (มาก)	
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ	53	118	22	0	0	0	0	0	0	0	0	193	4.16 (มาก)	
ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่มี เปิด	53	118	22	0	0	0	0	0	0	0	0	193	4.16 (มาก)	
ความเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะเมื่อมีปัญหา	22	108	55	3	1	4	189	3.78 (มาก)						
ความพร้อมใช้งานของระบบนำร่องประปาภูมิภาค	52	121	20	0	0	0	193	4.17 (มาก)						
ความสะดวกเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน	50	106	33	4	0	0	193	4.05 (มาก)						
	25.91	54.92	17.10	2.07	0	0	0	0	0	0	0	193	4.05 (มาก)	

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ยใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การตรวจสอบและทำความสะอาดที่อู่ระบายน้ำสาธารณะส่วนกลางไม่ให้ มีการอุดตัน	33 17.10	95 49.22	48 24.87	2 1.04	0 0	0 0	15 7.77	178 (มาก)	3.89 (มาก)					
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน	32 16.58	67 34.72	47 24.35	5 2.59	3 1.55	0 0	39 20.21	154 (มาก)	3.78 (มาก)					
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย	56 29.02	90 46.63	44 22.80	3 1.55	0 0	0 0	0 0	193 (มาก)	4.03 (มาก)					
การเพิ่มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแถบ บัตร	75 38.86	81 41.97	32 16.58	3 1.55	2 1.04	0 0	0 0	193 (มาก)	4.16 (มาก)					
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	59 30.57	74 38.34	55 28.50	3 1.55	0 0	0 0	2 1.04	191 (มาก)	3.99 (มาก)					
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	35 18.13	79 40.93	65 33.68	5 2.59	3 1.55	0 0	6 3.11	187 (มาก)	3.74 (มาก)					

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่โดยใช้ บริการ (แปดผล)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ												
การใช้ป้ายสัญลักษณ์จราจรในโครงการ	15 7.77	87 45.08	81 41.97	7 3.63	3 1.55	0 0	193 (มาก)					
การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ	80 41.45	83 43.01	25 12.95	3 1.55	2 1.04	0 0	193 (มาก)					
มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้าน ของโครงการ	15 7.77	78 40.41	83 43.01	13 6.74	1 0.52	3 1.55	190 (ปานกลาง)					
ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	40 20.73	111 57.51	42 21.76	0 0	0 0	0 0	193 (มาก)					
ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุกรณีหลังจกได้รับการแจ้งเหตุร้าย	17 8.81	90 46.63	16 8.29	1 0.52	2 1.04	67 34.72	126 (มาก)					
การประสานงานกับบริษัทประกัน กรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน	0 0	2 1.04	1 0.52	0 0	0 0	190 98.44	3 (มาก)					

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ							จำนวน ผู้ตอบ ที่เคยใช้ บริการ (แปดผล)	
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ	48	110	35	0	0	0	193	4.07 (มาก)	
การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ	24.87	56.99	18.13	0	0	0			
ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	18	107	59	6	3	0	193	3.68 (มาก)	
ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	9.33	55.44	30.57	3.11	1.55	0			
	8	78	89	15	3	0	193	3.38 (ปานกลาง)	
	4.15	40.41	46.11	7.77	1.55	0			
การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	4	70	76	17	4	22	171	3.31 (ปานกลาง)	
	2.07	36.27	39.38	8.81	2.07	11.40			
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ									
ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ	14	97	46	7	3	26	167	3.67 (มาก)	
	7.25	50.26	23.83	3.63	1.55	13.47			

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ แยกตามการบริการด้านต่างๆ ดังนี้

การให้บริการด้านงานซ่อม

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการมีรั้วโครงการ และรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มี ความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.21) รองลงมา คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริษัทยาารคาของลูกค้

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ								จำนวน ผู้ตอบ ที่เคยใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (เบ็ดหลด)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย				น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)	22 11.40	84 43.52	9 4.66	2 1.04	0	76 39.38	117	4.08 (มาก)				
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	52 26.94	123 63.73	12 6.22	4 2.07	2	0	193	4.13 (มาก)				
ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	2 1.04	88 45.60	87 45.08	10 5.18	3 1.55	3	190	3.40 (ปานกลาง)				
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ	0 0.00	38 19.69	114 59.07	14 7.25	4 2.07	23 11.92	170	3.09 (ปานกลาง)				

จากตารางที่ 10 พบว่า ด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อยังน้อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความพึงพอใจต่อยังน้อยในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.09)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ								จำนวน ผู้ตอบ ที่แก้ไข บริการ (แปดผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย			น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายต่อการมองเห็น	45 23.32	103 53.37	40 20.73	4 2.07	1 0.52	0 0	0 0	193 (มาก)	3.97 (มาก)		
การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	41 21.24	123 63.73	29 15.03	0 0	0 0	0 0	0 0	193 (มาก)	4.06 (มาก)		
สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์	33 17.10	124 64.25	29 15.03	2 1.04	4 2.07	1 0.52	1 0.52	192 (มาก)	3.94 (มาก)		
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย	21 10.88	100 51.81	62 32.12	4 2.07	4 2.07	2 1.04	2 1.04	191 (มาก)	3.68 (มาก)		

จากตารางที่ 11 พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.97) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาดของลูกค้า

	ระดับความพึงพอใจ								จำนวน ผู้ตอบ ที่เคย์ใช้ (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย			น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน บริการ (ไม่ทราบ)	จำนวน บริการ (ร้อยละ)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	43 22.28	116 60.10	28 14.51	4 2.07	2 1.04	0 0	0 0	193	4.01 (มาก)		
การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	41 21.24	110 56.99	28 14.51	9 4.66	0 0	5 2.59	188	3.97 (มาก)			
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ	9 4.66	85 44.04	42 21.76	7 3.63	4 2.07	46 23.83	147	3.60 (มาก)			

จากการที่ 12 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานของลูกค้า

	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ย บริการ (แปลผล)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ไม่เฉลี่ย บริการ (ไม่ทราบ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยบริการที่สุภาพ	12 6.22	118 61.14	60 31.09	2 1.04	1 0.52	0 0	193	3.72 (มาก)				
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเข้าใจใ้ส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวข้องกับกรอยู่อาศัย)	10 5.18	99 51.30	65 33.68	7 3.63	8 4.15	4 2.07	189	3.51 (มาก)				
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ ลูกค้าได้	12 6.22	108 55.96	61 31.61	5 2.59	5 2.59	2 1.04	191	3.61 (มาก)				
พนักงานยอมให้บริการด้วยบริการที่สุภาพ	13 6.74	115 59.59	46 23.83	5 2.59	0 0	14 7.25	179	3.76 (มาก)				
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม	12 6.22	106 54.92	54 27.98	3 1.55	3 1.55	15 7.77	178	3.68 (มาก)				
ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม	8 4.15	103 53.37	65 33.68	2 1.04	0 0	15 7.77	178	3.66 (มาก)				

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านพนักงานของลูกค้า

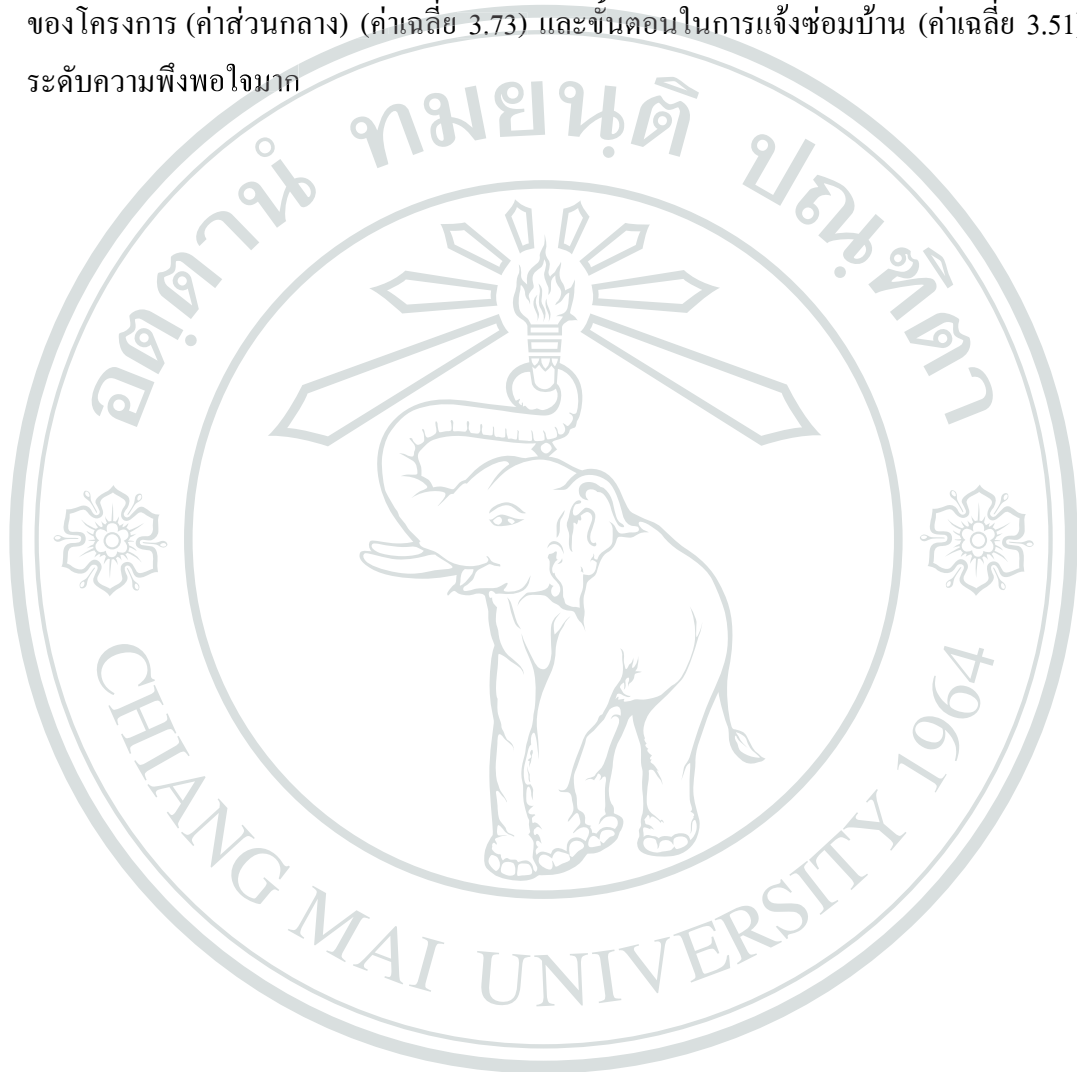
ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ						จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ย บริการ	ค่าเฉลี่ย (เบตผล)		
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย				น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ.	19 9.84	115 59.59	57 29.53	0 0	0 0	2 1.04	191	3.80 (มาก)		
ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	11 5.70	85 44.04	89 46.11	6 3.11	0 0	2 1.04	191	3.53 (มาก)		
ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน	9 4.66	87 45.08	90 46.63	4 2.07	1 0.52	2 1.04	191	3.52 (มาก)		

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านพนักงาน ผู้ค้ำมีความพึงพอใจต่อบริการด้านพนักงานมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยวิธีทำทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยวิธีทำทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการของลูกค้า

	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ย ให้บริการ (แบบผล)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ไม่เฉลี่ย บริการ (ไม่ทราบ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3	133	42	1	3	11	182	3.73	(มาก)			
ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่า ส่วนกลาง)	1.55	68.91	21.76	0.52	1.55	5.70						
ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน	4	101	60	8	5	15	178	3.51	(มาก)			
เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	2.07	52.33	31.09	4.15	2.59	7.77						
กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	4	61	87	12	12	17	176	3.19	(ปานกลาง)			
ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ	2.07	31.61	45.08	6.22	6.22	8.81						
ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา	2	68	86	7	11	19	174	3.25	(ปานกลาง)			
	1.04	35.23	44.56	3.63	5.70	9.84						
	2	70	79	11	10	21	172	3.25	(ปานกลาง)			
	1.04	36.27	40.93	5.70	5.18	10.88						
	4	67	82	11	8	21	172	3.28	(ปานกลาง)			
	2.07	34.72	42.49	5.70	4.15	10.88						

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริการน้อย ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ที่มีระดับความพึงพอใจมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนองานทางกายภาพของลูกค้า

	ระดับความพึงพอใจ										จำนวน ผู้ตอบ ที่เฉลี่ยใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)					
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนองานทางกายภาพ													
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	23 11.92	84 43.52	74 38.34	4 2.07	0 0	0 0	8 4.15	185	3.68 (มาก)				
ความสะดวกเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	20 10.36	104 53.89	62 32.12	1 0.52	0 0	6 3.11	187	3.76 (มาก)					
การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	40 20.73	106 54.92	43 22.28	0 0	0 0	4 2.07	189	3.98 (มาก)					
อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	20 10.36	102 52.85	61 31.61	0 0	0 0	10 5.18	183	3.78 (มาก)					

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านสิ่งนำเสนองานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโครงการบ้าน
ชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน ผู้ตอบที่เคย ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.22 (มาก)
2	ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปา ภูมิภาค	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.17 (มาก)
3	ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า สาธารณะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
4	ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
5	การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
6	ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้า สาธารณะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.14 (มาก)
7	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้าน สภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านราคา	193	4.13 (มาก)
8	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการ ซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)	ด้านราคา	117	4.08 (มาก)
9	การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงาม อยู่เสมอ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.07 (มาก)
10	การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลัง การขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	ด้านการจัดจำหน่าย	193	4.06 (มาก)
11	ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.05 (มาก)
12	จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.03 (มาก)
13	ความสะอาดของสโมสร	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.01 (มาก)
14	การให้ข่าวสารต่างๆอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	193	4.01 (มาก)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน ผู้ตอบที่เคย ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
15	การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	191	3.99 (มาก)
16	ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.99 (มาก)
17	การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	189	3.98 (มาก)
18	สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่าย ต่อการมองเห็น	ด้านการจัดจำหน่าย	193	3.97 (มาก)
19	การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ของลูกค้าในโครงการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	188	3.97 (มาก)
20	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	126	3.94 (มาก)
21	สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการ ขายได้ทางโทรศัพท์	ด้านการจัดจำหน่าย	192	3.94 (มาก)
22	อุปกรณ์ภายในสโมสรรอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	183	3.92 (มาก)
23	ความสะอาดของสระว่ายน้ำ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.90 (มาก)
24	การตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบาย น้ำสาธารณะส่วนกลางไม่ให้มีการอุดตัน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	178	3.89 (มาก)
25	ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ.	ด้านพนักงาน	191	3.80 (มาก)
26	ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้า สาธารณะเมื่อมีปัญหา	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	189	3.78 (มาก)
27	การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัด น้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มี กลิ่นรบกวน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	154	3.78 (มาก)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน ผู้ตอบที่เคย ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
28	อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อม ให้บริการ	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	183	3.78 (มาก)
29	พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่ สุภาพ	ด้านพนักงาน	179	3.76 (มาก)
30	ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่าย บริการหลังการขาย	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	187	3.76 (มาก)
31	การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	187	3.74 (มาก)
32	ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพ แวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	182	3.73 (มาก)
33	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการ ด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพ	ด้านพนักงาน	193	3.72 (มาก)
34	ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.68 (มาก)
35	ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.68 (มาก)
36	เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการ ขาย	ด้านการจัดจำหน่าย	191	3.68 (มาก)
37	ความรู้ความสามารถในการทำงานของ พนักงานซ่อม	ด้านพนักงาน	178	3.68 (มาก)
38	บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่าย บริการหลังการขาย	ด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	185	3.68 (มาก)
39	การประสานงานกับบริษัทประกันกรณี การโจรกรรมทรัพย์สิน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3	3.67 (มาก)
40	ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.67 (มาก)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน ผู้ตอบที่เคย ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
41	ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม	ด้านพนักงาน	178	3.66 (มาก)
42	การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายใน โครงการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	147	3.60 (มาก)
43	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถ แนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	ด้านพนักงาน	191	3.61 (มาก)
44	หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งาน ได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	169	3.54 (มาก)
45	การใช้ป้ายสัญลักษณ์จราจรในโครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.54 (มาก)
46	ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	ด้านพนักงาน	191	3.53 (มาก)
47	ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน	ด้านพนักงาน	191	3.52 (มาก)
48	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการ อยู่อาศัย)	ด้านพนักงาน	189	3.51 (มาก)
49	ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	178	3.51 (มาก)
50	วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่าง ถูกต้อง	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.50 (มาก)
51	มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ใน สภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของ โครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	190	3.49 (ปานกลาง)
52	การเก็บงานและการทำความสะอาดหลัง ซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.40 (ปานกลาง)

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลดา ใน โครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน ผู้ตอบที่เคย ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
53	สระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มี กระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.40 (ปานกลาง)
54	ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้าน สภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านราคา	190	3.40 (ปานกลาง)
55	ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.38 (ปานกลาง)
56	การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้เกิดความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	171	3.31 (ปานกลาง)
57	ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	172	3.28 (ปานกลาง)
58	การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงาน ซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	169	3.25 (ปานกลาง)
59	กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	174	3.25 (ปานกลาง)
60	ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจน ซ่อมเสร็จ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	172	3.25 (ปานกลาง)
61	เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	176	3.19 (ปานกลาง)
62	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้ สโมสร์ สระว่ายน้ำ	ด้านราคา	170	3.09 (ปานกลาง)
63	การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสาร ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	63	2.21 (น้อย)
64	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการ จัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	64	2.20 (น้อย)

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก 20 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับแรก คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=29) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาตรี (n=113) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาโท (n=43) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาเอก (n=8) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	การให้บริการด้านงานซ่อม			
วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	3.19 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม	2.78 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	3.22 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค				
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ล้มเปิด	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)
ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะ เมื่อมีปัญหา	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และ สะพาน	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	3.88 (มาก)
การตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบายน้ำ สาธารณะส่วนกลางไม่ให้มีการอุดตัน	3.67 (มาก)	3.95 มาก	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย				
จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้ สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)
การใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีวีวโครงการและวีวหลักกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ	3.86 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
การประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน	0.00	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	0.00
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ				
การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	3.86 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	3.31 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้าไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ				
ความสะดวกในการใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกของสโมสร	3.55 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)
ความสะดวกของสระว่ายน้ำ	3.40 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=29) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาตรี (n=113) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาโท (n=43) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาเอก (n=8) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	3.48 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
สระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน				
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	1.89 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.67 (น้อย)
การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	1.88 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.67 (น้อย)

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการด้านงานซ่อม

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 2.75) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสียไม่ให้เห็นผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการใช้ป้ายสัญญาณาจารย์ในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกัน กรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความสะดวกของสโมสร (ค่าเฉลี่ย 3.55) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.89) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.88)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.27) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.27)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.36) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.67) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.67)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.30 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสรร ะบายน้ำ	3.23 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่า ด้านราคา ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสรร ะบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสรร ะบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสรร ะบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.62) ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	(n=29) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=113) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=43) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=8) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายต่อการมองเห็น	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)
การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย	3.96 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย

ต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	(n=29)	(n=113)	(n=43)	(n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.38 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ	3.88 (มาก)	3.48 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือการจัด

กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	(n=29)	(n=113)	(n=43)	(n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	3.41 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	(n=29)	(n=113)	(n=43)	(n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิจริยาท่าทางที่สุภาพ	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รมภ.	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.40 (มาก)	3.50 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) (ค่าเฉลี่ย 3.45) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รมภ. (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิจริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิจริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	(n=29) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=113) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=43) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=8) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	2.96 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา	3.11 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอน

ในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.76) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.68) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	4.13 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน ฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ บ้านชลดตา ในโครงการ แสมตุ้งเต้งไฮ้ส พาร์ค เชียงใหม่ อำเภอตามเอชีพ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ บ้านชลดตา ในโครงการ แสมตุ้งเต้งไฮ้ส พาร์ค เชียงใหม่ อำเภอตามเอชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อื่น ๆ (n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						
การให้บริการด้านงานซ่อม						
วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)
ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	3.20 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)
การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม	2.75 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)
หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มี ปัญหาเพิ่มเติม	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การบริการด้านระบบสารสนเทศ						
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิดปิดไฟฟ้าสาธารณะ	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ล้มเปิด	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)	4.23 (มาก)
ความเร็วครั้งแรกในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะเมื่อมีปัญหา	3.88 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
ความพร้อมใช้งานของระบบนำประบบภูมิภาค	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						(n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การตรวจสอบและทำความสะอาดที่ระบายน้ำ สาธารณะส่วนกลางไม่มีการอุดตัน	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อน้ำเสีย ไม่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย						
จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	4.38 (มาก)
การเพิ่มจุดตรวจสำหรับผู้เข้ออกโครงการโดยผู้ใช้ สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	4.29 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การใช้จ่ายสัญญาณจราจรในโครงการ	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	4.54 (มากที่สุด)
มีวีโงการและร่วมหลักกันขโมยอยู่ในสภาพ สมบูรณ์ ครบถ้วนทุกส่วนของโครงการ	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์หลังจาก ได้รับการแจ้งเหตุร้าย	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
การประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการ โจรกรรมทรัพย์สิน	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ						
การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	4.00 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	3.67 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การดูแล, ติดตามการเติมอาคารของลูกค้า "ไม่ให้ ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ						
ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ						(n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกของสโมสร	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)
ความสะดวกของสระว่ายน้ำ	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อม ใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
สระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้อง หลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด	3.14 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้ง คณะกรรมการหมู่บ้าน	2.56 (ปานกลาง)	1.60 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)
การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการ จัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	2.44 (น้อย)	1.60 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้านำปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการด้านงานซ่อม

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านหลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่เกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.36) และหลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.27) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 2.92)

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้าและสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะเมื่อมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบายน้ำสาธารณะส่วนกลางไม่ให้เกิดการอุดตัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และการทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อน้ำบาดาลเสียไม่ให้เกิดผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ และความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการใช้จ่ายสัญญาณจราจรในโครงการ และมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันชนโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) และจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุการณ์หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร และการตรวจตราของรปภ. เวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับปานกลาง คือ การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และการดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตน้อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.14) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยในระดับมาก โดยบัณฑิตน้อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระว่ายน้ำ ความสะอาดของสโมสร ความสะอาดของสระว่ายน้ำ และสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตน้อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตน้อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความสะอาดของสระว่ายน้ำ และอุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุดที่มี (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความสะอาดของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด(ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.56) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.60)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.17) และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.08)

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อื่นๆ (n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านราคา						
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	4.38 (มาก)	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)
ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	3.71 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านราคา ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยส่วนใหญ่มากในระดบมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยในระดบมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อยังย้อยส่วนใหญ่มากในระดบมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ที่มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อยังย้อยในระดบมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อยังย้อยในระดบมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.57)

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยในระดบมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดบปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.31) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานที่ให้บริการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12)	
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทาง โทรศัพท์	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96) สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็นและเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					อื่นๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้ข่าวสารต่างๆอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ ลูกค้าในโครงการ	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายใน โครงการ	3.37 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้ำในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้ำในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้ำในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้ำในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้ำภายในโครงการค่า (เฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านพนักงาน จำนวนตามอาชีพ

	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านพนักงาน						(n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วย กีฬาท่าทางที่สวยงาม	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหา ของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับบริการอยู่อาศัย)	3.27 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.43 (มาก)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	3.46 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานยอมให้บริการด้วยกีฬาท่าทางที่สวยงาม	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน ยอม	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานยอม	3.30 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านพนักงาน จำนวนตามอาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษียณอายุการ ทำงาน	อื่น ๆ
บัณฑิตด้านพนักงาน	(n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	(n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รมภ.	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	3.29 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน	3.29 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย ให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.58) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้ำได้ดี พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ และความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีอาชีพบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม และความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้ำในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้ำได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ และความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการ จำนวนการให้บริการ จำนวนตามอาชีพ

	อาชีพ					อื่น ๆ
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)
ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อม ของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	2.56 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	2.54 (ปานกลาง)
กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	2.67 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.54 (ปานกลาง)
ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อม เสร็จ	2.72 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา	2.94 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบัณฑิตย้อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบัณฑิตย้อยด้านขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน และเข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.72) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบัณฑิตย้อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.74) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นบัณฑิตย้อยด้านความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ และซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นบัณฑิตย้อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ					
	ข้าราชการ (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค้าขาย/ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว (n=88) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	เกษียณอายุการ ทำงาน (n=12) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อื่น ๆ (n=13) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ						
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
ความสะดวกเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการ	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)
อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้ำที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ลูกค้ำที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลูกค้ำที่มีอาชีพเกษียณอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลูกค้ำที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.31) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชดดา ในโครงการ แอนต์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชดดา ในโครงการ แอนต์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการด้านงานซ่อม						
วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง	3.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
การทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม	2.60 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริการด้านระบบสาธารณสุขทั่วโลก						
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ	4.60 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ล้มเปิด	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้า สาธารณะเมื่อมีปัญหา	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค	4.60 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
ความสะดวกเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และ สะพาน	3.40 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
การตรวจสอบและทำความสะอาดที่ระบายน้ำ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.40 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.17 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.91 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.62 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.13 (มาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.73 (มาก)
สาธารณะส่วนกลางไม่ให้มีการอุดหนุน	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง) 3.40	ค่าเฉลี่ย (มาก) 4.08	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.71	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.56	ค่าเฉลี่ย (มาก) 4.05	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.56
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง) 3.40	ค่าเฉลี่ย (มาก) 4.08	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.71	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.56	ค่าเฉลี่ย (มาก) 4.05	ค่าเฉลี่ย (มาก) 3.56
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย						
จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.60 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	3.73 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
การแจ้งเตือนตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแถบบัตร	3.20 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
การใช้สัญลักษณ์จราจรในโครงการ	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)
มีวีโงโครงการและร่วมหลักกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ	4.60 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุฉุกเฉินหลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
การประสานงานกับบริษัทประกันกรณีการโจรกรรมทรัพย์สิน	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	0.00	4.00 (มาก)	0.00	0.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ						
การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่	4.60 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้เกิดความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ความสะอาดในการเข้าใช้บริการสโมสร, สระ ว่ายน้ำ	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะอาดของสโมสร	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.39 (มาก)	3.57 (มาก)	3.96 (มาก)	4.19 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	เกิน 100,000 บาท (n=26)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
ความสะดวกของสะพาน้ำ	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.47 (มาก)	3.88 (มาก)	4.12 (มาก)
อุปกรณ์ภายในสโมสอยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)
สะพาน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มี กระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน						
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการ จัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	1.00 (น้อยที่สุด)	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	1.74 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
	2.00 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	1.68 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการด้านงานซ่อม

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 2.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้องและการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.27) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.29) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ และความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค ค่าเฉลี่ย 4.60

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย

4.37) รองลงมาคือ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด และความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้น จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ และมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการใช้ป้ายสัญญาจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการใช้ป้ายสัญญาจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันกรณีมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ความสะอาดของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความสะอาดของสโมสร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.28) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.14) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของสโมสร (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ

ความสะอาดของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.00)

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.54) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.43)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.74) รองลงมาคือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.68)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการ ซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้าน สภาพแวดล้อมของ โครงการ (ค่าส่วนกลาง)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)
ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อม ของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้ สโมสร สระว่ายน้ำ	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ด้านราคา ลูกค้ายอมรับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยิ่งอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตรา
ค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.00)
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความเหมาะสมของ
อัตราค่าบริการ ในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.21) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโมสร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาทขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายต่อ การมองเห็น	3.60 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	3.60 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ ทางโทรศัพท์	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.20 (มาก)	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ ลูกค้าในโครงการ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายใน โครงการ	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำที่มีรายได้น้อย ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านพนักงาน จำนวนตามราย ใต้เฉลี่ยของ ครึ่งปีต่อเนื่อง

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	20,001-40,000 บาท (n=43) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	40,001-60,000 บาท (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	60,001-80,000 บาท (n=49) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	80,001-100,000 บาท (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26) ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านพนักงาน						
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วย กิริยาท่าทางที่สุภาพ	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อ ปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวข้องกับการอยู่ อาศัย)	4.20 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานยอมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน ซ่อม	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำนวนตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

ด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	20,001-40,000 บาท (n=43) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	40,001-60,000 บาท (n=46) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	60,001-80,000 บาท (n=49) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	80,001-100,000 บาท (n=24) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26) ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รมปค.	4.60 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	4.60 (มากที่สุด)	3.81 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้ำที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. และความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ลูกค้ำที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้ำในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้ำในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) ความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน (ค่าเฉลี่ย 3.39) และความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้ำในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ และความน่าไว้วางใจของพนักงานกวาดถนน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้ำได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้าน	3.80	3.86	3.62	3.70	3.77	3.67
สภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน	3.40	3.68	3.20	3.58	3.42	3.78
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)
เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	2.60	3.41	3.10	3.25	2.83	3.35
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	2.60	3.43	3.13	3.21	3.25	3.39
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ	2.60	3.49	3.24	3.21	2.96	3.43
	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)
ซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา	2.60	3.54	3.19	3.25	3.13	3.39
	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.80) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 20,001-40,000 บาท ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.86) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.54) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.70) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.77) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้ำที่มีรายได้น้อยกว่า 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริษัทชั้นนำด้านสิ่งนำเสนองานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n=5)	20,001-40,000 บาท (n=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนองานทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการ	3.40	3.95	3.66	3.53	3.73	3.58
หลังการขาย	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ความสะดวกเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการ	4.20	4.05	3.80	3.61	3.55	3.63
หลังการขาย	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	4.14	4.07	3.78	3.91	3.83
		(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	3.80	4.05	3.80	3.61	3.73	3.64
	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้ำที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และบรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลูกค้ำที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยย่อยพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ บ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนของลูกค้า จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบ

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ความล่าช้าในการซ่อมแซมบ้าน	ควรเข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม และควรใช้เวลาในการซ่อมอย่างรวดเร็ว	2
การซ่อมแซมบ้านไม่มีความต่อเนื่อง	อยากให้ทางโครงการเอาใจใส่ในเรื่องนี้ ให้มาก	1
ไม่ทำการซ่อมแซมบ้านตามสัญญา โดยปล่อยให้ผ่านเวลาช่วงระยะเวลาประกัน	ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้ความสำคัญมากกว่านี้	2
เสาไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะมีน้อย	ควรติดไฟถนนสาธารณะตรงกลางซอย ด้วย	1
จำนวนวันจัดเก็บขยะมีน้อย จัดเก็บล่าช้า	ควรเพิ่มวันจัดเก็บขยะให้ถี่ขึ้น จัดเก็บขยะทุกประเภท และไม่ควรคู้ขยะเพราะทำให้เพิ่มความสกปรกบนถนน และควรให้ความสนใจ ใส่ใจในปัญหามากขึ้น	4
การจอดรถไม่เป็นระเบียบบนถนน ส่วนกลาง ทำให้การสัญจรบนถนนไม่สะดวก	ควรนำเข้าไปจอดภายในบ้านหรือจัดระเบียบการจอดรถบนถนนส่วนกลาง	1
การเปิด-ปิด สโมสรร ล่าช้า ไม่ตรงเวลา และไม่มีพนักงานคอยดูแลรักษาความสะอาดเท่าที่ควร	-	1
ค่าสาธารณูปโภค (ส่วนกลาง) ราคาสูง	ควรมีการลดลงประมาณ 30-40% เนื่องจากปัจจุบันมีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 250 ครั้วเรือน การจัดเก็บเงินค่าสาธารณูปโภคก็มากเพียงพอ	2
การต่อเติม ซ่อมแซมบ้านหลังระยะเวลาประกันมีราคาแพง	ควรกำหนดมาตรฐานและควบคุมราคาซ่อม	1

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงจำนวนของลูกค้า จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบ

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ค่าบริการสระว่ายน้ำแพงเมื่อเทียบกับ ความสะอาดในสระ	-	1
พนักงานบริการหลังไม่เอาใจใส่ต่อ ปัญหาของลูกค้า (นอกระยะเวลา ประกัน)	ควรให้ความสำคัญกับลูกค้าเวลามีปัญหา ถึงแม้จะอยู่ในระยชนอกเวลาประกันบ้าน 1 ปี แล้วก็ตาม	2
เจ้าหน้าที่สระว่ายน้ำบริการไม่สุภาพ กริยาไม่เป็นมิตรกับลูกค้า	ควรมีการอบรมพนักงานเรื่องการ ให้บริการลูกค้า	1
รวม		19

จากตารางที่ 38 พบว่า ลูกค้ามีปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการหลังการขาย 19 ราย จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 193 ราย ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุด คือ จำนวนวันจัดเก็บขยะมีน้อย จัดเก็บล่าช้า รองลงมาคือ ความล่าช้าในการซ่อมแซมบ้าน ไม่ทำการซ่อมแซมบ้านตามสัญญา โดยปล่อยให้ผ่านเวลาช่วงระยะเวลาประกัน ค่าสาธารณูปโภค (ส่วนกลาง) ราคาสูง และพนักงานบริการหลังไม่เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า (นอกระยะเวลาประกัน)