

บทที่ 4
ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ (ตารางที่ 9 ถึง ตารางที่ 16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตาม ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (ตารางที่ 17 ถึง ตารางที่ 37)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ (ตารางที่ 38)

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 พบร่วมกันในที่นี้เป็นเพศหญิง 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 พบร่วมกันในที่นี้มีอายุ 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 พบร่วมกันในปัจจุบัน มีสถานภาพสมรส 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 พบร่วมกันในปัจจุบัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 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
ค้ายา/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	88	45.60
เกษียณอายุการทำงาน	12	6.22
อื่น ๆ	13	6.74
รวม	193	100.00

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

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกค้ามีอาชีพค้ายา/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 พบร่วมกันว่า ร้อยละ 33.68 ของลูกค้า อาศัยอยู่ในระยะเวลา 3-4 ปี ร้อยละ 29.01 ในระยะเวลา 1-2 ปี และร้อยละ 22.80 ในระยะเวลา มากกว่า 4 ปี

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 พบร่วมกันว่า ร้อยละ 85.49 ของลูกค้า ไม่มีบ้านที่อยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี และร้อยละ 14.51 อยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการที่มีมาตรฐานลดลงโดยรวม ให้กับองค์กร แหล่งเรียนรู้ พาร์ค เชียงใหม่

ตารางที่ 9 เสด็จจำนำน้ำมัน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เด่นริการของศูนย์ฯ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (%)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การให้บริการด้านงานชื่อชื่อม						
วินิจฉัยที่มีความรวดเร็วและสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ดี	10	70	81	6	0	26
5.1.8	36.27	41.97	3.11	0	13.47	167
3.68 (มากร)						
ความพร้อมของครุภัณฑ์ในการชื่อชื่อม	12	94	56	5	0	26
6.22	48.70	29.02	2.59	0	13.47	167
3.68 (มากร)						
การแนะนำและ การทำความตระหนาดหลังซื้อ	4	69	85	8	1	26
2.07	35.75	44.04	4.15	0.52	13.47	167
3.40 (มากร)						
การทำความเข้าใจอย่างดีใน การรับประทานงานชื่อชื่อม	9	58	77	17	8	24
4.66	30.05	39.90	8.81	4.15	12.44	169
3.25 (มากร)						
หลังจากซื้อและมาเรียบร้อยแล้ว ก็ไม่มีปัญหาพิเศษใดๆ	9	87	63	7	3	24
4.66	45.08	32.64	3.63	1.55	12.44	169
3.54 (มากร)						

ตารางที่ 9 (ต่อ) เสด็จงานวัน รุ่งเบด และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ดูแลนักศึกษาและบริการของคุณคร้า

21

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลง)
	มากที่สุด มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด นี่ไม่ควร	ไม่ควร	จำนวน	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	บริการ	
การบริการด้านระบบบริการัญญา							
ความพึงพอใจด้านของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค	47	127	18	1	0	0	193
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	24.35	65.80	9.33	0.52	0	0	4.14 (มาก)
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	53	118	22	0	0	0	193
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	27.46	61.14	11.40	0	0	0	4.16 (มาก)
ความพึงพอใจในการปรับไฟฟ้าสถานะแสง เช่น ปฏิบัติการงดลงทุกชั่วโมง แม้แต่ในเวลากลางคืน	53	118	22	0	0	0	193
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	27.46	61.14	11.40	0	0	0	4.16 (มาก)
ความพึงพอใจในการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูปโภค	22	108	55	3	1	4	189
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	11.40	55.96	28.50	1.55	0.52	2.07	3.78 (มาก)
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	52	121	20	0	0	0	193
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	26.94	62.69	10.36	0	0	0	4.17 (มาก)
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	50	106	33	4	0	0	193
ความพึงพอใจด้านของเวลาโดยวีดี-บีดิไฟฟ้าสาธารณูปโภค	25.91	54.92	17.10	2.07	0	0	4.05 (มาก)

ตารางที่ 9 (ต่อ) เสด็จงานวัน รุ่งเบด และค่าใช้บริการของนักศึกษา

22

		ระดับความพึงพอใจ							
นักศึกษาและบุคลากร		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนที่เคยใช้บริการ
จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
การตรวจสอบและทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะที่วันคล้ายแม่คริสต์มาส									
นักเรียนต้น	33	95	48	2	0	15	178	3.89	(นาที)
	17.10	49.22	24.87	1.04	0	7.77			
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ้านเรือนในเตียบฯ ใหม่ที่สร้างล่าสุด									
นักเรียนต้น	32	67	47	5	3	39	154	3.78	(นาที)
	16.58	34.72	24.35	2.59	1.55	20.21			
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย									
จำนวนของหน้างรักษาความปลอดภัย	56	90	44	3	0	0	193	4.03	(นาที)
	29.02	46.63	22.80	1.55	0	0			
การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออก โครงการโดยใช้สติกเกอร์ติดรถเข็นและเตา									
นักศึกษา	75	81	32	3	2	0	193	4.16	(นาที)
	38.86	41.97	16.58	1.55	1.04	0			
การตรวจสอบรบกวน เวลาทางวัน									
	59	74	55	3	0	2	191	3.99	(นาที)
นักศึกษา	30.57	38.34	28.50	1.55	0	1.04			
การตรวจสอบรบกวน เวลาทางวัน									
	35	79	65	5	3	6	187	3.74	(นาที)
นักศึกษา	18.13	40.93	33.68	2.59	1.55	3.11			

ตารางที่ 9 (ต่อ) เสด็จงานวัน รุ่งเบด และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ดูแลนักศึกษาและบริการของคุณครู

		ระดับความพึงพอใจ							
มากที่สุด มาก		ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด นี่ไม่ใช่	ไม่ควร	ไม่ชอบ	ชื่นชม	ผู้สอน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	ที่เคยชี้ชัด	บริการ
การใช้ภาษาอังกฤษในการสอน	15 7.77	87 45.08	81 41.97	7 3.63	3 1.55	0 0	0 0	193 193	3.54 (มาก)
การมีสื่อทางจราจรบินร่วมทางทุ่ง-อโศก โครงการ	80 41.45	83 43.01	25 12.95	3 1.55	2 1.04	0 0	0 0	193 193	4.22 (มาก)
ผู้ร่วมโครงการและร่วยวันเด็กนุนโนนุ่นสถาบันสภานโยร์ ครอบคลุมทุกด้าน	15 7.77	78 40.41	83 43.01	13 6.74	1 0.52	3 1.55	1 0.55	190 190	3.49 (ปานกลาง)
ระบบการรักษาความปลอดภัย โดยรวม	40 20.73	111 57.51	42 21.76	0 0	0 0	0 0	0 0	193 193	3.99 (มาก)
ความรวดเร็วในการเข้ามาทบทวนหลังจากได้รับการอบรมครุภาระ	17 8.81	90 46.63	16 8.29	1 0.52	2 1.04	67 34.72	1 1.04	126 34.72	3.94 (มาก)
การประเมินงานบันทึกประทับใจ ของครรภ์พยัคฆ์	0 0	2 1.04	1 0.52	0 0	0 0	3 98.44	0 0	190 98.44	3.67 (มาก)

“**ເມືດຕະກຳ**” ເປັນພາສຸດທິພາບໃຫຍ່ທີ່ມີຄວາມສົງລົງສົງລົງຢູ່ອົງກອນ

ปัจจัยทางผู้ผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ							ค่าเฉลี่ย (แปลง)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มากนัก	ผู้ตอบ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	บริการ	
การบริการด้านความเป็นระบบมีเรียบเรียงร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ								
การดูแลเอกสารต่างๆ งานและด้านไม่ใช่ส่วนงานอื่นๆ ตาม	48	110	35	0	0	0	193	4.07 (มาก)
ความสะอาดดีเรียบร้อยในการเก็บขยะ	24.87	56.99	18.13	0	0	0	0	3.68 (มาก)
ความสำมำรถในการเก็บขยะ	18	107	59	6	3	0	193	3.38 (มาก)
การดูแลสัตว์ต้องดูแลดีไม่ให้สัตว์ไปอยู่ในบ้าน	9.33	55.44	30.57	3.11	1.55	0	0	3.31 (มาก)
การดูแลสัตว์ต้องดูแลดีไม่ให้สัตว์ไปอยู่ในบ้าน	8	78	89	15	3	0	193	3.38 (มาก)
ความสำมำรถในการเก็บขยะ	4.15	40.41	46.11	7.77	1.55	0	0	3.31 (มาก)
ความสำมำรถในการเก็บขยะ	4	70	76	17	4	22	171	3.31 (มาก)
การบริการด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดต่างๆ บน สำนักงาน สร้างภายนอก	2.07	36.27	39.38	8.81	2.07	11.40	0	0
ความสำมำรถในการเข้าใช้ห้องน้ำรักษาสุขาไม่ทำให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้าน ใกล้เคียง	14	97	46	7	3	26	167	3.67 (มาก)
ความสำมำรถในการดูแลความสะอาดต่างๆ บน สำนักงาน สร้างภายนอก	7.25	50.26	23.83	3.63	1.55	13.47	0	0

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวนนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ถูกสำรวจ

		ระดับความพึงพอใจ							
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ		มากที่สุด มาก	ปานกลาง	น้อย น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บ่อยครั้ง	ใช้ครั้ง ไม่ทราบ	ใช้บ่อย บ่อยมาก	จำนวน บ่อยมาก	จำนวน บ่อย
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ความสะอาดของสำนักงาน	88	68	11	2	24	0	0	193	4.01 (มาก)
ความสะอาดของตัวของตัวของสำนักงาน	45.60	35.23	5.70	1.04	12.44	0	0	193	3.90 (มาก)
บุคลากรภายในตัวอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน "เมื่อถูกการห้ามห้าด ห้ามอยู่ในสถานที่ทำงาน ไม่มีผลกระทบต่อห้องน้ำ บุคคลภายนอก" สร้างความน่าเชื่อถือในบุคลากร	76	77	11	3	26	0	0	193	3.92 (มาก)
การบริการด้านการจัดตั้งกล่องรับของขวัญ	39.38	39.90	5.70	1.55	13.47	0	0	193	3.40 (มาก)
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อมาซื้อขายเพื่อใช้ในการจัดซื้อคุณภาพของภาระหนี้ ภาระ "ไม่ชัดเจน"	76	81	7	3	26	0	0	193	3.92 (มาก)
การให้ความต้องการในการซื้อขาย	39.38	41.97	3.63	1.55	13.47	0	0	193	3.40 (มาก)
การให้ความต้องการในการซื้อขาย	2	77	75	12	1	26	0	167	3.40 (มาก)
การให้ความต้องการในการซื้อขาย	1.04	39.90	38.86	6.22	0.52	13.47	0	193	3.92 (มาก)
การให้ความต้องการในการซื้อขาย	0	6	23	13	22	129	64	2.20 (น้อย)	
การให้ความต้องการในการซื้อขายเพื่อใช้ในการจัดซื้อคุณภาพของภาระหนี้ ภาระ "ไม่ชัดเจน"	0.00	3.11	11.92	6.74	11.40	66.84	64	2.20 (น้อย)	
การให้ความต้องการในการซื้อขายเพื่อใช้ในการจัดซื้อคุณภาพของภาระหนี้ ภาระ "ไม่ชัดเจน"	1	5	22	13	22	130	63	2.21 (น้อย)	

จากตารางที่ 9 พบร่วมกันว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยอย่างด้านผลิตภัณฑ์และบริการ แยกตามการบริการด้านต่างๆ ดังนี้

การให้บริการด้านงานซ่อม

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.40) และการทำตามข้อตกลงในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.16)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการมีรั้วโครงการ และรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างในระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มี ความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างในระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และการดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้าน ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.31)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สำนักงาน สร้างร้านค้า

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านสร้างร้านค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับน้อย โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสาร ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.21) รองลงมา คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 10 เสตดงจำนวน รุ่น禹 และคำนวณระดับความพึงพอใจของบุคลากรตามองค์กร

ปัจจัยพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ						จำนวน บุคลากร (ราย)
	มากที่สุด มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด (มาก)	ไม่เคยใช้ บริการ (มาก)	ผู้ตอบ ที่เคยใช้ บริการ (มาก)	
	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)	บริการ ที่เคยใช้ บริการ (มาก)	บริการ ที่เคยใช้ บริการ (มาก)	
ความพึงพอใจต่อการบริการ ในการซื้อขายของทางเว็บไซต์ (นอกกรุงเทพมหานคร)	22	84	9	2	0	76	117 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสุขภาพและสุขอนามัย โรงพยาบาล (กรุงเทพมหานคร)	11.40	43.52	4.66	1.04	0	39.38	4.08 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสุขภาพและสุขอนามัย โรงพยาบาล (ต่างจังหวัด)	52	123	12	4	2	0	193 (มาก)
ระบบการจัดตั้งบ้านพักสำหรับนักศึกษาใหม่ โครงการ (ต่างจังหวัด)	26.94	63.73	6.22	2.07	1.04	0	4.13 (มาก)
ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของบ้านพักสำหรับนักศึกษาใหม่ โครงการ (ต่างจังหวัด)	1.04	45.60	45.08	5.18	1.55	1.55	3.40 (มาก)
ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของบ้านพักสำหรับนักศึกษาใหม่ โครงการ (ต่างจังหวัด)	0	38	114	14	4	23	170 (มาก)
ความพึงพอใจต่อการบริการ ในการใช้สิ่งแวดล้อมภายในห้อง ต่อเดือนของบ้านพักสำหรับนักศึกษาใหม่	0.00	19.69	59.07	7.25	2.07	11.92	3.09 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่า ด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนมส์ สร้างวิถายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.09)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 เสด็จจำนวน รู้ผลและแต่ค่าเฉลี่ยระดับความซึ้งของข้อมูลค่า

ชื่อชั้นกิจกรรมสำหรับนักเรียน	ระดับความซึ้งของข้อมูล						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สำคัญ	
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	บริการ	
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลักการขาย่างต่อต่อการซื้อขาย	45	103	40	4	1	0	3.97
การเดินทางไปท่องเที่ยวกันงานบริการหลักการขายเช่น ไปต่างประเทศและต่างดาว	23.32	53.37	20.73	2.07	0.52	0	(มาก)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลักการขายโดยทางโทรศัพท์	41	123	29	0	0	0	193
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลักการขาย	21.24	63.73	15.03	0	0	0	4.06
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลักการขายโดยทางโทรศัพท์	33	124	29	2	4	1	192
เวลาทำการของสำนักงานบริการหลักการขาย	17.10	64.25	15.03	1.04	2.07	0.52	(มาก)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลักการขาย	21	100	62	4	4	2	191
มูลเงิน (ค่าใช้เสีย 3.97) และสามารถวัดค่าต่อสำนักงานบริการหลักการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)	10.88	51.81	32.12	2.07	2.07	1.04	(มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่า สำนักงานบริการหลักการขาย ถูกค้นคว้ามาเพื่อให้ตอบทุกปัญหายอดเยี่ยมในระดับมาก โดยมีค่าน้ำหนักความพึงพอใจสูงสุดคือ การเดินทางไปท่องเที่ยวกันงานบริการหลักการขายเช่น ไปต่างประเทศและต่างดาว (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลักการขายจากทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถวัดค่าต่อสำนักงานบริการหลักการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 12 เสตดงจำนวน รู้ผลและแต่ค่าเฉลี่ยระดับความซึ้งของไปต่อไปของค่าตัวนักการสังสวัสดิ์ในการติดตามพัฒนา

ชั้นชุดงานการสารสนับสนุนการตลาด	ระดับความซึ้งของ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	43 22.28	116 60.10	28 14.51	4 2.07	2 1.04	0 0	193 4.01 (มาก)
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตั้งมั่นที่ต้องถูกใจในโครงการ	41 21.24	110 56.99	28 14.51	9 4.66	0 0	5 2.59	188 3.97 (มาก)
การให้คำแนะนำกับผู้ที่สนใจในโครงการ	9 4.66	85 44.04	42 21.76	7 3.63	4 2.07	46 23.83	147 3.60 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ถือว่ามีความซึ้งพอๆ กับด้านการจัดกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นค่าเฉลี่ยของค่าความซึ้งของ
สูงสุด คือ ค่าให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตั้งมั่นที่ต้องถูกใจในโครงการ
(ค่าเฉลี่ย 3.97) และการให้คำแนะนำกับผู้ที่สนใจในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 13 เสด็จจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความซึ้งเพื่อไปต่อไปของผู้คนพนักงานของจุฬาฯ

31

ชั้นชั้นทางพนักงาน	ระดับความซึ้งพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แบบ)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ)	
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	บริการ ที่เคยใช้ (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ทั่วไป	12	118	60	2	1	0	0
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ส่วนบุคคลที่ต้องการให้ได้	6.22	61.14	31.09	1.04	0.52	0	3.72 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ส่วนบุคคลที่ต้องการให้ได้ (กรณีพนักงานรัฐวุฒิ)	10	99	65	7	8	4	189 3.51 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ทั่วไปที่ต้องการให้ได้ (กรณีพนักงานรัฐวุฒิ)	5.18	51.30	33.68	3.63	4.15	2.07	
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ทั่วไปที่ต้องการให้ได้ (กรณีพนักงานรัฐวุฒิ)	12	108	61	5	5	2	191 3.61 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังจ้างรายได้ทั่วไปที่ต้องการให้ได้ (กรณีพนักงานรัฐวุฒิ)	6.22	55.96	31.61	2.59	2.59	1.04	
พนักงานชั้นชุมใหญ่บริการหลังจ้างที่สูง	13	115	46	5	0	14	179 3.76 (มาก)
ความรู้ความเข้ามารถในการทำงานของพนักงานชั้นชุม	12	106	54	3	3	15	178 3.68 (มาก)
ความรู้ความเข้ามารถในการทำงานของพนักงานชั้นชุม	6.22	54.92	27.98	1.55	1.55	7.77	
ความน่าไว้วางใจของพนักงานชั้นชุม	8	103	65	2	0	15	178 3.66 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานชั้นชุม	4.15	53.37	33.68	1.04	0	7.77	

ตารางที่ 13 (ต่อ) ผลการทดสอบความต้านทานของวัสดุต่อการกัดกร่อนโดยการทดสอบในห้องปฏิบัติการ

ຮັດຕະການພື້ນອາໄຫ		ມາກີຫຼຸດ		ມາກ		ປາກຄວາ		ນ້ອຍ		ນ້ອຍຫຼຸດ		ທຸມຫຍົກ		ຈຳນວນ	
ຈຳຫວານ (ຮູບແບບ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ນິກິກາຣ (ໄໝຫ່ານ)	ຈຳນວນ (ຮູບແບບ)	ຈຳນວນ (ຮູບແບບ)							
9.84	59.59	29.53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	191	3.80	(ມາກ)
5.70	44.04	46.11	3.11	0	0	0	0	0	0	0	0	1.04	191	3.53	(ມາກ)
4.66	45.08	46.63	2.07	0	0	0	0	0	0	0	0	0.52	191	3.52	(ມາກ)

จากตารางที่ 13 พบว่า ดำเนินพนักงาน ถูกคำนึงความพึงพอใจต่อหุ่น嫁จ่ายอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างพื้นที่ภูมิภาค เกิดลักษณะพึงพอใจสูงสุด ส่วนความน่าไว้วางใจของพนักงาน ราก (ค่านะสี่ 3.80) รองลงมาคือ พนักงานซึ่มให้นำรีการด้วยศรีษะท่านที่สูงภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานฝ่ายบริหารเหล็ก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 14 เสตดงจำนวน รู้ผลและแต่ค่าเฉลี่ยระดับความซึ้งเพื่อไปต่อไปของศักดิ์นักเรียนในกรอบงานการให้บริการของบุคลากร

ชั้นเดียวกันของบุคลากรให้บริการ	ระดับความซึ้งพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แบบ)
	มากที่สุด มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้ บริการ (ไม่ทราบ)	จำนวน	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บุคลากรในการช่วยเหลือเดินทาง แวดล้อมของโครงการ (ค่าเดินทาง)	3 1.55	133 68.91	42 21.76	1 0.52	3 1.55	11 5.70	3.73 (มาก)
บุคลากรในการแจ้งข้อมูลงาน	4 2.07	101 52.33	60 31.09	8 4.15	5 2.59	15 7.77	3.51 (มาก)
บริการชั่วคราวที่มีการแจ้งซ่อน	4 2.07	61 31.61	87 45.08	12 6.22	12 6.22	17 8.81	3.19 (มาก)
กำหนดเวลาของกรุงเทพมหานคร	2 1.04	68 35.23	86 44.56	7 3.63	11 5.70	19 9.84	3.25 (มาก)
ความต่อเนื่องของบทเรียนตามแผนการเรียนชั้นมัธยมศึกษา	2 1.04	70 36.27	79 40.93	11 5.70	10 5.18	21 10.88	3.25 (มาก)
ขอรับหนังสือราชการ	4 2.07	67 34.72	82 42.49	8 5.70	21 4.15	172 10.88	3.28 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อนบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ที่มีระดับความพึงพอใจมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยรวมดัชนีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

เรียนรู้และสอนภาษาอังกฤษและการฟังภาษาอังกฤษ (คู่นักเรียน 376)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด โครงการบ้านชลอตา ในโครงการ แอลนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ปัจจัยอย่างไรที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาด	ปัจจัยหลัก	จำนวนผู้ตอบที่เคยใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลง)
1	การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.22 (มาก)
2	ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.17 (มาก)
3	ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
4	ความสนับสนุนในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่มีล้มเปิด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
5	การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.16 (มาก)
6	ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.14 (มาก)
7	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านราคา	193	4.13 (มาก)
8	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นองกระยะเวลาประกัน)	ด้านราคา	117	4.08 (มาก)
9	การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.07 (มาก)
10	การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	ด้านการจัดจำหน่าย	193	4.06 (มาก)
11	ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.05 (มาก)
12	จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.03 (มาก)
13	ความสะอาดของสโนมาร์ท	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	4.01 (มาก)
14	การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	193	4.01 (มาก)

**ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลอตา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย**

ลำดับ	ปัจจัยอยู่	ปัจจัยหลัก	จำนวนผู้ตอบที่เคยใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลง)
15	การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางวัน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	191	3.99 (มาก)
16	ระบบการรักษาความปลอดภัยโดยรวม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.99 (มาก)
17	การเด้งกายของพนักงานดูแลบริการ	ด้านลิ้งนำเสนองาน กายภาพ	189	3.98 (มาก)
18	สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่าย ต่อการมองเห็น	ด้านการจัดจำหน่าย	193	3.97 (มาก)
19	การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความ สัมพันธ์ที่ดี ของลูกค้าในโครงการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	188	3.97 (มาก)
20	ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุการณ์ หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	126	3.94 (มาก)
21	สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการ ขายได้ทางโทรศัพท์	ด้านการจัดจำหน่าย	192	3.94 (มาก)
22	อุปกรณ์ภายในสโตร์ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	183	3.92 (มาก)
23	ความสะอาดของสะวายน้ำ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.90 (มาก)
24	การตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบายน้ำ สาธารณะส่วนกลางไม่ให้มีการอุดตัน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	178	3.89 (มาก)
25	ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ.	ด้านพนักงาน	191	3.80 (มาก)
26	ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้า สาธารณะเมื่อมีปัญหา	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	189	3.78 (มาก)
27	การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อน้ำบ่อ น้ำเสียไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มี กลิ่นรบกวน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	154	3.78 (มาก)

**ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลอดดา ในโครงการ แอลด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปน้อย**

ลำดับ	ปัจจัยอยู่	ปัจจัยหลัก	จำนวนผู้ตอบที่เคยใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลง)
28	อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	ด้านสิ่งจำเป็นทางกายภาพ	183	3.78 (มาก)
29	พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ	ด้านพนักงาน	179	3.76 (มาก)
30	ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	ด้านสิ่งจำเป็นทางกายภาพ	187	3.76 (มาก)
31	การตรวจตราของ รปภ. เวลากลางคืน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	187	3.74 (มาก)
32	ขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านกระบวนการให้บริการ	182	3.73 (มาก)
33	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ	ด้านพนักงาน	193	3.72 (มาก)
34	ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.68 (มาก)
35	ความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.68 (มาก)
36	เวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย	ด้านการจัดจำหน่าย	191	3.68 (มาก)
37	ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม	ด้านพนักงาน	178	3.68 (มาก)
38	บรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย	ด้านสิ่งจำเป็นทางกายภาพ	185	3.68 (มาก)
39	การประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการโจรกรรมทรัพย์สิน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3	3.67 (มาก)
40	ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโตร์, สารวัยน้ำ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.67 (มาก)

**ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลอตา ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อย**

ลำดับ	ปัจจัยอยู่	ปัจจัยหลัก	จำนวนผู้ตอบที่เคยใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย(แปลง)
41	ความน่าไว้วางใจของพนักงานชื่อมนต์	ด้านพนักงาน	178	3.66 (มาก)
42	การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	147	3.60 (มาก)
43	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	ด้านพนักงาน	191	3.61 (มาก)
44	หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	169	3.54 (มาก)
45	การใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.54 (มาก)
46	ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ	ด้านพนักงาน	191	3.53 (มาก)
47	ความน่าไว้วางใจของพนักงานภาครดูนน	ด้านพนักงาน	191	3.52 (มาก)
48	พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกรสี (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย)	ด้านพนักงาน	189	3.51 (มาก)
49	ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน	ด้านกระบวนการให้บริการ	178	3.51 (มาก)
50	วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.50 (มาก)
51	มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโนมอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	190	3.49 (ปานกลาง)
52	การเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.40 (ปานกลาง)

**ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด
โครงการบ้านชลอค่า ในโครงการ แอลนด์ แอนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับ
จากมากไปน้อย**

ลำดับ	ปัจจัยอยู่	ปัจจัยหลัก	จำนวนผู้ตอบที่เคยใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลง)
53	สร่าวيان้ำออยในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	167	3.40 (ปานกลาง)
54	ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง)	ด้านราคา	190	3.40 (ปานกลาง)
55	ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	193	3.38 (ปานกลาง)
56	การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเสื่อมร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	171	3.31 (ปานกลาง)
57	ซ่อมบ้านเร็วตรงเวลา	ด้านกระบวนการให้บริการ	172	3.28 (ปานกลาง)
58	การทำความสะอาดสัญญาในการรับประถมงานซ่อม	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	169	3.25 (ปานกลาง)
59	กำหนดเวลาของการซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	174	3.25 (ปานกลาง)
60	ความต่อเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจนซ่อมเสร็จ	ด้านกระบวนการให้บริการ	172	3.25 (ปานกลาง)
61	เข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม	ด้านกระบวนการให้บริการ	176	3.19 (ปานกลาง)
62	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สร่าวيان้ำ	ด้านราคา	170	3.09 (ปานกลาง)
63	การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	63	2.21 (น้อย)
64	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ออยอาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	64	2.20 (น้อย)

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยออยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก 20 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยออยของปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปัจจัยออยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับแรก คือ การมีกล่องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติกเกอร์ติดรถและແກบบัตร และปัจจัยออยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลอดา ในโครงการ แلنด์ แอนด์ เอ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา อชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลอดา ในโครงการ แلنด์ แอนด์ เอ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	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				
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้า	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เกิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ล้มเปิด	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	4.37 (มาก)	4.25 (มาก)
ความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณูปโภค เมื่อมีปัญหา	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค	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 สาธารณะส่วนกลาง ไม่ให้มีการอุดตัน	3.67 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่ให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม 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)
การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้ ตั๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร	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)
การใช้ป้ายสัญญาณจราจร ในโครงการ	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
การมีกล้องวงจรปิดบันทึกทางเข้า-ออก โครงการ	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)

**ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันข้ามอยู่ในสภาพ สมมูลนั้น 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)
ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุการณ์หลังจาก ได้รับการแจ้งเหตุร้าย	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
การประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการ โครงการนี้ทั้งหมด	0.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	0.00 (มาก)
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ				
การดูแลดูกองแต่งงานและต้นไม้ให้สวยงามอยู่ เสมอ	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, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สรรว่ายน้ำ				
ความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโมสร, สรรว่าย น้ำ	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะอาดของสโมสร	3.55 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.87 (มากที่สุด)
ความสะดวกของสรรว่ายน้ำ	3.40 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)

**ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์ภายในสหโนรย์ในสภาพสมบูรณ์พร้อม [*] ใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด	3.48 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
สรรว่างน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มี กระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสหะไม่ชำรุด	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน				
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้ง [*] คณะกรรมการหมู่บ้าน	1.89 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.67 (น้อย)
การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการ [*] จัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน	1.88 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.36 (น้อย)	1.67 (น้อย)

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้
การให้บริการด้านงานช่อม

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ใน
ระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ที่มี
ความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับ
มาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังช่อม(ค่าเฉลี่ย 3.46) และการทำ
ตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับ
ปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ที่มี
ความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 2.75) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบสารสนเทศ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างสูงสุด คือความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อน้ำบ้านน้ำเสีย ไม่ให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกิ่นรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญอย่างสูงสุด คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.21) และจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดอบรมทรัพยากรถวายสิน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันชนโน้มอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขยะอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการใช้ป้ายสัญญาจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขยะอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ ('ไม่ทราบ') ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดการทรัพยากรถยนต์

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

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

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

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

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

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สำโนราห์ สารวายหน้า

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านความสะดวกในการเข้าใช้บริการสำโนราห์, สารวายหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความสะอาดของสำโนราห์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านสร่าว่าไยน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านสร่าว่าไยน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความสะดวกในการเข้าใช้บริการสโนร์, สร่าว่าน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสร่าว่าน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.89) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.88)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.27) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.27)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.36) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.67) และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.67)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคা 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 (นอกรอบเวลาปกติ)	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)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนมาร์ สร่าว่ายน้ำ	3.23 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบร่วมกันว่า ด้านราคากลุ่มค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกรอบเวลาปกติ) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนมาร์ สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.21)

กลุ่มค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมบ้าน (นอกรอบเวลาปกติ) (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนมาร์ สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

กลุ่มค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนมาร์ สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.62) ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด และปัจจัยอย่างด้านความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สะดวกว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น	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 พนบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่าย

ต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายจ่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายจ่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข่าวสารต่างๆ อ่าย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	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 มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีประสิทธิภาพสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อ่าย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือการจัด

กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อ่าย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อ่าย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อ่าย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการให้ส่วนลดค่าซ่อมบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบุคคลด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วย กิริยาท่าทางที่สุภาพ	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อ ปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่ อาศัย)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถ แนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี	3.41 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานซื่อสัมมาให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซื่อสัมมา	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานซื่อสัมมา	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ.	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)
ความน่าไว้วางใจของพนักงานภาครถนั่น	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) (ค่าเฉลี่ย 3.45) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ พนักงานซื่อสัมมาให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n=29)	ปริญญาตรี (n=113)	ปริญญาโท (n=43)	ปริญญาเอก (n=8)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนในการชำระค่าน้ำประปา สะดวกและลื่อมของโครงการ (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)
กำหนดเวลาของ การซ่อมบ้านอย่างชัดเจน	3.07 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ความต้องเนื่องของงานซ่อมตั้งแต่เริ่มซ่อมจน ซ่อมเสร็จ	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 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอยู่ด้านขั้นตอน

ในการชำระค่าบริการด้านสภากาแฟดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภากาแฟดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภากาแฟดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.76) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภากาแฟดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.68) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับสถานที่ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (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)
การเด่นภายนอกของพนักงานผู้ให้บริการ	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 พนบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะอาดเครื่องรือของสำนักงาน ฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความสะอาดเครื่องรือของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 ความพึงพอใจของผู้ต้องการบริการหลังการขยายบ้านหลังสร้างสรรค์กรรมการบ้านนนทผลิต โน้ตครรภากล แม่นด์ เอ็มส์ พาร์ค เชียงใหม่ จ้าแมกตามมาตรฐาน

ตารางที่ 24 เสด็จคำนวณระดับความพึงพอใจเบื้องต้นด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สำนักงานเขตพัฒนาเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผู้ต้องการ บริการ	อัช斐			
	พนักงาน ธุรกิจ	พนักงาน บริษัทอื่น	ค่าเช่าบ้าน ชั่วคราวทั่ว (n=88)	คะแนนมาตรฐาน ที่งาน (n=12)
ค่าเชี่ย (แปลผล)	ค่าเชี่ย (แปลผล)	ค่าเชี่ย (แปลผล)	ค่าเชี่ย (แปลผล)	ค่าเชี่ย (แปลผล)
การให้บริการด้านงานช่าง				
มีครัวห้องน้ำ และสุขาตั้งน้ำดื่มนอยอยู่ที่บ้าน	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องซักผ้าหินกากาช่อง	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
การเก็บเงินและชำระค่าห้องเช่า	3.20 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
การทำความสะอาดบัญชีในการรับเงินรักษางานช่าง	2.75 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
หลังจากขอแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ผลิตภัณฑ์และบริการ ตามเกณฑ์ตามมาชีพ

58

		อัตรา			
จำนวนผู้ตอบทั้งหมดทั่วไป (n=24)		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค่าขาย/รับโอน ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	คะแนนอย่างมาก ทางาน (n=12)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ
การบริการด้านระบบราชการทั่วไป					
ความพร้อมใช้งานของระบบ “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค”	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	3.92 (มาก) 4.23
ความเหมาะสมของเวลาปฏิบัติ “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค”	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก) 4.23
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค” เช่น เบ็ด ตราชล ทุกวัน, “มีลืมบ้าง”	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก) 4.23
ความรวดเร็วในการต่อหน้า “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค”	3.88 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก) 4.00
ความพร้อมใช้งานของระบบ “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค”	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก) 4.31
ความต้องการของคน “ไฟฟ้าสาธารณูปโภค”	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก) 3.92

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามมาด้วย

59

		อัตรา					
		น้ำราก (n=24)	พืชก้าง รังวิสาหกิจ (n=10)	พืชกรอง บริษัทออกซ์น (n=46)	คำชี้นำ/รีบก่อน ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เกณฑ์ผลิตภัณฑ์ ทางน้ำ	อัตรา
น้ำรากด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อัตรา
	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	
การตรวจสอบและทำความสะอาดห้องน้ำ สีน้ำเงินและตัวน้ำยา ไม่ให้มีคราบสูตรน้ำ	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	
การทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่ใช่สีส่งผลต่อสีเมืองสีของน้ำ ไม่มีกลิ่นรบกวน							
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย							
ชั่วโมงของผู้ดูแลความปลอดภัย	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	4.38 (มาก)	
การเฝ้าระวังตรวจสอบผู้ที่เข้าออกโครงการโดยใช้ สีติดกันหรือติดร่องและเล็กน้อย	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)	
การตรวจสอบร่างของ รปภ. เวลาออกงาน	4.29 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	
การตรวจสอบร่างของ รปภ. เวลาลงที่นี่	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ผลิตภัณฑ์และบริการ สำนักงานอาชีพ

60

		อัตราพ					
		น้ำราก (n=24)	พืชก้าง รังวิสาหกิจ (n=10)	พืชกรอง บริษัทออกซ์ฟัน (n=46)	ค่าขาย/รีไซเคิล ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เกณฑ์ผลิตภัณฑ์ ทางน้ำ	อั้น ๆ
น้ำรากด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)	ค่าผลิต (แปลผล)
การใช้ชีวภาพสัญญาณเจรจาใน โครงการ	3.46 (ปีกนกกลาง)	3.50 (ปีก)	3.37 (ปีกนกกลาง)	3.67 (ปีก)	3.17 (ปีกนกกลาง)	3.77 (ปีก)	
การมีส่วนร่วมของทางชี-ออช โครงการ	4.33 (ปีก)	4.00 (ปีก)	4.11 (ปีก)	4.41 (ปีก)	2.92 (ปีกนกกลาง)	4.54 (มาทีสุด)	
มีร่วมโครงการและร่วมห้องเรียนทั้งน้ำ โภชนาญาในส่วนกลาง	3.54 (ปีก)	3.30 (ปีกนกกลาง)	3.37 (ปีกนกกลาง)	3.52 (ปีก)	3.42 (ปีกนกกลาง)	3.85 (ปีก)	
สอนนักเรียน ครอบคลุมทุกห้องศึกษา	4.13 (ปีก)	4.00 (ปีก)	3.91 (ปีก)	4.09 (ปีก)	3.33 (ปีกนกกลาง)	3.92 (ปีก)	
ระบบภาษาอังกฤษความบลอดถี่ โดยรวม	4.19 (ปีก)	4.00 (ปีก)	3.89 (ปีก)	3.93 (ปีก)	3.89 (ปีก)	3.75 (ปีก)	
ความรวดเร็วในการเข้ามา ให้หนทางานหลังจาก ได้รับการแจ้งเหตุร้าย	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00	3.50	
การประท้วงกันกับบริษัทประกันภัยมีมาก โปรดกรอกพื้นที่							

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามมาด้วย

61

		อัช斐					
นักศึกษาและบุคลากร ประจำมหาวิทยาลัยสาขาวิชาระบบสารสนเทศ		น=24	น=10	น=46	น=88	น=12	น=13
ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)						
การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของภาพรวมเว็บไซต์ขององค์กรฯ							
การดูแลตอบแทนผู้ใช้งานและดูแลน้ำใจให้กับผู้ใช้งานอย่างทันท่วงทัน	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)
ความสะดวกเรียบง่ายในการเข้าชมเว็บไซต์	4.00 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการนำเสนอข้อมูล	3.67 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การดูแล, ติดตามการติดตามข้อมูลการอัปเดตใหม่ๆ ก่อความตื่นตัวอย่างมาก	3.32 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การบริการด้านสิ่งจิตสำนึกความสะอาดของเว็บไซต์ สมส่วน สร้างวัฒนา							
ความสะอาดของเว็บไซต์และบริการทั่วไป,	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามมาด้วย

		อัตรา					
		พัฒนา รัฐวิสาหกิจ (n=10)	พัฒนา บริษัทเอกชน (n=46)	คำชี้ขาด ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	คะแนนอย่างมาก ทางาน (n=12)	คะแนนอย่างมาก ทางาน (n=13)	อันดับ
นักศึกษาและบุคลากร ที่ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	
	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	
ความต้องการสำนักหอสมุด	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	
บุปผากรณ์ภายในสัม夙豫ในสถาบันสหพัฒนบริการ พื้นฐาน ไม่มีครุภาระมาก	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (ปานกลาง)	
สร้างว่าที่นักศึกษาในสถาบันสหพัฒนบริการ เช่น ไม่มีภาระเรียน หนัก ไม่ก่อภาระให้ในส่วนของชั้นเรียน	3.14 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	
การบริการด้านการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และการผู้นำ							
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิตอย่างเพื่อให้นำไปใช้ได้ด้วย คุณภาพรวมทั้งบุคคล	2.56 (ปานกลาง)	1.60 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	
การให้ความต้องการในการเผยแพร่องค์ความรู้ในวง วิชาชีพและกรรมการทุนนาน	2.44 (น้อย)	1.60 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการด้านงานช่อม

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านหลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.41) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่เกี่ยวกับอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.36) และหลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.27) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 2.92)

การบริการด้านระบบสารสนับสนุน

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ล้มเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความรวดเร็วในการซ่อมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณูปโภค มีปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีความใส่ใจในลูกค้า ให้คำแนะนำอย่างดี ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีความใส่ใจในลูกค้า ให้คำแนะนำอย่างดี ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกณฑ์อายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการตรวจสอบและทำความสะอาดท่อระบายน้ำสาธารณะส่วนกลาง ไม่ให้มีการอุดตัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และการทำความสะอาดและตรวจสอบบ่อบำบัดน้ำเสีย ไม่ให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่นรบกวน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความจริงใจและมีความใส่ใจในลูกค้า ให้คำแนะนำอย่างดี ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค และความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดอบรมทรัพยากรที่สูง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดอบรมทรัพยากรที่สูง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการใช้ป้ายสัญญาณจราจร ในโครงการ และมีร้าวโครงการและร้าวเหล็กกันขไม้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอื่นๆ ในระดับมาก โดยปัจจัยอื่นๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) และจำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.17) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการโจรกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีอาชีพเกณฑ์อายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการโจรกรรมทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความรวดเร็วในการเข้าแก้ไขเหตุการณ์หลังจากได้รับการแจ้งเหตุร้าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร และการตรวจตราของรปภ. เวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการคุ้มครอง ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้าน ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอื่นๆ ด้านการคุ้มครองแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ในระดับมาก คือ การดูแลต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นๆ ในระดับปานกลาง คือ การคุ้มครอง ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นระดับปานกลาง คือ ความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรอาชีวกรรมการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นระดับมาก คือ การดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และความสะอาดเรียบร้อยในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นระดับปานกลาง คือ การดูแล, ติดตามการต่อเติมอาคารของลูกค้า ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนแก่เพื่อนบ้านใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

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

การบริการด้านลิงจำนวนความสะอาดต่างๆ เช่น สโนมาร์ สระว่ายน้ำ

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.14) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอื่นระดับมาก โดยปัจจัยอื่นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์ภายในสโนมาร์อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ความสะอาดของใน การเข้าใช้บริการสโนมาร์, สระว่ายน้ำ ความสะอาดของสโนมาร์ ความสะอาดของสระว่ายน้ำ และสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพเกณฑ์อุตสาหกรรมทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความสะอาดของสระว่ายน้ำ และอุปกรณ์ภายในสโตร์ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุดที่มี (ค่าเฉลี่ย 3.42) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความสะอาดของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และสระว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกรอบเบี้ยงหลุด อุปกรณ์ภายในสระไม่ชำรุด(ค่าเฉลี่ย 3.30) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.56) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.60)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.17) และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.08)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกณฑ์อุตสาหกรรมทำงาน มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบุคคลปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 25 เสตดองค่านิยมระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคานิยมตามอาชีพ

อาชีพ ชนิดงานราก	อาชีพ					อั้น ๆ (n=13)
	บริษัท พนักงาน บริษัทเอกชน (n=10)	บริษัท บริษัทเอกชน (n=46)	ค่าขาย/รับโอน ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เกณฑ์ผลิตภัณฑ์ ทางการ (n=12)	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	
	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	ค่าผลิต เบ็ดเตล็ด (แบบผล)	
ความเห็นของผู้ต้องรับการให้นากรซ่อมแซม บ้าน (นักเรียนวิศวะรังสิต)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความเห็นของผู้ต้องรับการบริการด้าน ^๑ สถาปัตยกรรมของโครงสร้าง (ค่าส่วนกลาง)	4.38 (มาก)	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)
ระบบการจัดเก็บบริการด้านสาธารณูปโภคในอาชีพ โปรดักส์ (ค่าส่วนกลาง)	3.71 (มาก)	3.10 (มาก)	3.57 (มาก)	3.33 (มาก)	3.00 (มาก)	3.31 (มาก)
ความเห็นของผู้ต้องรับการให้นากรซ่อมแซม สำนักงาน ศูนย์วิทยาฯ	3.24 (มาก)	3.25 (มาก)	3.07 (มาก)	3.16 (มาก)	2.57 (มาก)	2.60 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านราคา ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ย่อส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพค้ายา/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกร ทำการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.00) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.57)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.31) และความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สโนร สระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 26 เสตดองค่าณิตีเบรคดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบุคลากรชั่วคราว สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3

ปัจจัยด้านการบุคลากรชั่วคราว (n=24)	อันดับ				
	บุคลากร (n=10)	ผู้ช่วย รัฐวิสาหกิจ (n=46)	บริษัทเอกชน (n=88)	ลูกจ้าง ชั่วคราว/ ประจำ (n=12)	เกณฑ์มาตรฐาน ทำงาน (n=13)
ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)	ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)	ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)	ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)	ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)	ค่าจัดซื้อ ^{**} (แบบผล)
สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายของต่างประเทศ	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
การเดินทางไปเพื่อตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย ให้ถูกต้องและสะดวก	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)
สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทันท่วงที ^{***} โดยรู้สึกพึงพอใจ	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)
เวลาทำงานของสำนักงานบริการหลังการขาย	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.37 (มากถ่อง)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อ ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงาน บริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการ หลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96) สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อ การมองเห็นและเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอยู่ด้านเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกณฑ์อยุกการทำงาน มีความพึงพอใจต่อบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 27 เสต็ดค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำนักงานตลาดฯ พ

		อัตราผู้				
		พัฒนา รัฐวิสาหกิจ (n=10)	พัฒนา บริษัทเอกชน (n=46)	คำชี้ขาด/รักษาน ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	คะแนนอย่าง ทั่วไป (n=12)	อั้นๆ (n=13)
ชั้นชั้นผู้นำการสารทั่งสิริภารวัฒนา	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ดีดีของ ลูกค้าในโครงการ	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าซื้อขายกับลูกค้าภายใน โครงการ	3.37 (มากถึง 非常多)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.36 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างสูงมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ การให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างสูงมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างสูงมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรอาชีวกรรม มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างสูงมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการให้ส่วนลดค่าซื้อบ้านกับลูกค้าภายในโครงการค่า (เฉลี่ย 3.36) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 เสตดองค่าณฑ์เบรคดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัย

74

		อาชีพ				
ชั้นชั้นทางอาชีพ		พนักงาน บริษัทเอกชน (n=10)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค้าขาย/รับรอง ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เคลื่อนย้ายงาน ทำงาน (n=12)	อื่นๆ (n=13)
ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)	ค้าขาย (แม่ค้า)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วย การทักทาย	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายใจใส่ต้อนรับญา ูลูกค้าในทุกร่อง (เกียวกับการเชิญมาศึกษา)	3.27 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.43 (มาก)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อมูลข้อมูลของลูกค้าได้ดี	3.46 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
พนักงานซ่อมใหม่บริการด้วยบริษัททางที่สุภาพ	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน ซ่อม	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของพนักงานซ่อม	3.30 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

		อาชีพ				
ช่วงระยะเวลาพนักงาน		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=10)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค่าเขาย/ประจำบณ ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	คะแนนอย่างการ ทำงาน (n=12)	อันดับ
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเมตตาเวางใจของพนักงาน รภ.	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเมตตาเวางใจของพนักงานคุณภาพ	3.29 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
ความเมตตาเวางใจของพนักงานความดูด	3.29 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.58) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพจัดตัวและดูดี โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ ความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ และความน่าไว้วางใจของพนักงานภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีอาชีพบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพจัดตัวและดูดี โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานซ่อม และความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความน่าไว้วางใจของพนักงานภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพเกษตรกรรม อายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.33) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้น

ปัจจัยอย่างด้านพนักงานซ่อมให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ และความน่าไว้วางใจของพนักงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 เสต็ดงค่านิณฑ์เบรคดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการนักเรียนการให้บริการ ฉบับนักศึกษาชั้นปีที่ 2

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (n=24)	อัตราผู้				
	นักเรียน (n=10)	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=46)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค่าเข้าบิน/รับก่อน ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	คะแนนอย่างมาก ทำ้งน (n=12)
ค่าคอมสีษ (แปลผล)	ค่าคอมสีษ (แปลผล)	ค่าคอมสีษ (แปลผล)	ค่าคอมสีษ (แปลผล)	ค่าคอมสีษ (แปลผล)	ค่าคอมสีษ (แปลผล)
ปัจจอนในการใช้ร่างกายบริการด้านสภาพแวดล้อม ทาง ทั่วไป (ค่าส่วนกลาง)	3.83 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)
ปัจจอนในการประเมินชื่อมนูกา	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)
เพื่อชื่อมนูกาเห็นที่มีการเจาะช่อง	2.56 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
กำหนดเวลาของภาระชื่อมนูกาอย่างรวดเร็ว	2.67 (ปานกลาง)	3.30 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความต้องของเงินซื้อมาซึ่งแต่ริมช่องบนช่อง เตรี้ยว	2.72 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ชื่อมนูกาและรูปร่างตา	2.94 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน และเข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.72) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.74) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีอาชีพเกณฑ์อายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความต่อเนื่องของงานซ่อมดังแต่เริ่มซ่อมงานซ่อมเสร็จ และซ่อมบ้านเสร็จตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 30 เสตดองค่านิสัยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยปลั๊กค่าเฉลี่ยตามตัวแปร จำแนกตามมาชีพ

		อาชีพ				
บุรุษครัว รัฐวิสาหกิจ (n=24)		พนักงาน บริษัทเอกชน (n=10)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=46)	ค้าขาย/รับโภณ ธุรกิจส่วนตัว (n=88)	เคลื่อนย้ายภาร ท่างงาน (n=12)	อื่นๆ (n=13)
ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)	ค้าขาย (แม่ผล)
บุรุษครัวและภารträต์สำนักงานผู้ชายบริการ หลังกรุงเทพ	3.38 (1ปีกลาง)	3.80 (ยก)	3.66 (ยก)	3.83 (ยก)	3.67 (ยก)	3.31 (ยก)
ความต้องการรับรู้ข้อมูลสำนักงานผู้ชายบริการ หลังกรุงเทพ	3.54 (ยก)	3.80 (ยก)	3.73 (ยก)	3.82 (ยก)	3.83 (ยก)	3.85 (ยก)
การแต่งกายของพนักงานผู้ชายบริการ	3.92 (ยก)	4.20 (ยก)	3.91 (ยก)	4.01 (ยก)	3.92 (ยก)	4.08 (ยก)
บุปผารஸ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ	3.67 (ยก)	3.80 (ยก)	3.70 (ยก)	3.85 (ยก)	3.67 (ยก)	3.85 (ยก)

จากตารางที่ 30 พบว่า สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ บรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ลูกค้าที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ลูกค้าที่มีอาชีพเกียร์ยนอายุการทำงาน มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ลูกค้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.31) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พึงพอใจในระดับปานกลาง

**3.3 ความพึงพอใจของผู้ค้าต่อการบริการหลังการขายที่ลูกค้าต้องการมีมากลดลงโดยรวมในปัจจุบัน แม้แต่ พาร์ค เรียกใหม่ จำแนกตาม
รูปแบบเดือน**

ตารางที่ 31 เสด็จท่านพระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้และอายุของครัวเรือนต่อเดือน

		รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ		น=43	น=46	น=49	น=24
ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
การให้บริการด้านเจ้าของ					
วิศวะที่ปรึกษาและสถาปัตยนาชื่อมหะนง ฤทธิรงค์	3.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (มาก)
ความพร้อมของครัวเรือนต่อชีวิตรักษารุ่่งเรือง	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)
การดำเนินการที่ทำให้มีความสุขหลัง ซื้อ	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
การทำความสะอาดอย่างรวดเร็วทันท่วงทัน	2.60 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
หลังจากซื้อแล้วสามารถใช้งานได้ไม่ มีปัญหาเพิ่มเติม	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

ตามมาตราที่ 31(๗) แต่ค่าจดทะเบียนด้วยความพึงพอใจของผู้ขอจดทะเบียนได้แต่งตั้งโดยการจ้ำแนบทามรายได้และคงรักษาเดือน

ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการบริโภคยาเสพติดในประเทศไทย		ร้อยละของจำนวนครัวเรือนที่ดื่มด่ำ	
ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการบริโภคยาเสพติด	จำนวนครัวเรือนที่ดื่มด่ำ (%)	จำนวนครัวเรือนที่ดื่มด่ำ (%)	จำนวนครัวเรือนที่ดื่มด่ำ (%)
ค่าเฉลี่ยรายเดือน	(n=5)	20,000 บาท (n=43)	20,001-40,000 บาท (n=46)
ค่าเฉลี่ยรายเดือน	(น=43)	40,001-60,000 บาท (n=46)	60,001-80,000 บาท (n=49)
ค่าเฉลี่ยรายเดือน	(น=46)	ค่าเฉลี่ยรายเดือน (น=49)	ค่าเฉลี่ยรายเดือน (n=24)
ค่าเฉลี่ยรายเดือน	(น=49)	80,001-100,000 บาท (n=24)	100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
การบริโภคต้นน้ำแบบรวมผู้ใช้			
ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค	4.60 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพึงพอใจต่อสถานที่พัก	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)
สาธารณูปโภค	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)
ความสำเร็จในการปรับไฟฟ้าสาธารณะ	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)
เช่น บ้านสะอาด พื้นถูกต้อง ไม่มีบุหรี่	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	3.55 (มาก)
ความรวดเร็วในการซ่อมแซมไฟฟ้า	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
สาธารณูปโภคที่ดี	4.60 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)
ความพร้อมใช้งานของระบบบำบัดน้ำเสีย	3.40 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)
ความสะอาดของชุมชน ทางท่า แม่น้ำ	3.40 (ปานกลาง)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)
ส้วม			4.21 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางเพศโดยแบ่งเป็น จ้านภัฒนารักษ์ ได้รับของครัวเรือนต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน					
บุคลิกภาพทางเพศทั่วไป และภาระ	บุคคลิกภาพ 20,000 บาท (n=5)	บุคคลิกภาพ 20,001-40,000 บาท (n=43)	บุคคลิกภาพ 40,001-60,000 บาท (n=46)	บุคคลิกภาพ 60,001-80,000 บาท (n=49)	บุคคลิกภาพ 80,001-100,000 บาท 100,001 บาท ขึ้นไป (n=24)
ค่าน้ำเสีย (แปลง)	ค่าน้ำเสีย (แปลง)	ค่าน้ำเสีย (แปลง)	ค่าน้ำเสีย (แปลง)	ค่าน้ำเสีย (แปลง)	ค่าน้ำเสีย (แปลง)
การตรวจเชื้อทางเพศอย่างง่ายๆ	3.40 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)	3.62 (มาก)	4.13 (มาก)
สหกรณ์ตัวแทนทาง ๔๕๖๒๕๕๘๐๗๐๗๓๗	3.40 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	4.05 (มาก)
การฟื้นฟูความดีงามและตรวจสอบบ่อปัสสาวะ	3.40 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	4.05 (มาก)
เตือนไม่ให้ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ไม่มีกลิ่น					
ร่วมกัน					
การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย					
จำนวนของผู้คนในครอบครัว	4.60 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	3.73 (มาก)	4.04 (มาก)
การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดย บุชต์ติกอร์ตัครณและแลกบัญชี	3.20 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลาออกเงิน	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรวจตราของ รปภ. เวลาออกเงิน	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามรายได้ ณ เดือนกันยายน ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน						
	ไม่กิน 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)
ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)	ค่าเชื้อ (แปลง)
การใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย ใน โภชนาการ	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
การมีส่วนร่วมทางชุมชน ของ โภชนาการ	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)
ผู้ร่วมชุมชน และชุมชนท้องถิ่น ไม่ยอมรับ ส่วนบุญ ครอบครุ่นหูกดันขอ โค้กรังการ	4.60 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ระบบมาตรการความปลอดภัย ให้ช่วยเหลือ คนในครอบครัว	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการเข้ามาช่วยเหลือ หลังจาก ได้รับการแจ้งเหตุ	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
การประท้วงกับบุรุษที่ประทับนั่งรถเมล์ โดยกรรมา พยัคฆ์สิน	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	0.00 (มาก)	4.00 (มาก)	0.00 (มาก)	0.00 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามรายได้ ณ เดือนกันยายน ต่อเดือน

		รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน			
นักศึกษาผลิตภัณฑ์ และบริการ		(n=5)	(n=43)	(n=46)	(n=49)
	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)	ค่าเฉลี่ย (แปลง)
การบริการด้านความเรียบเรียงของสภาพแวดล้อมครัวเรือน					
การดูแลดูบบ่งต่องานและดูแลน้ำให้ถูกยามอยู่เสมอ	4.60 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะอาดดีรักษาในครัวเรือนอย่างดี	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการทำความสะอาดบ้าน	3.20 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การดูแล, ติดตามการต่อเติมอุปกรณ์ครัว	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้าน					
ความสะอาดดูว่าในครัวเรือนบริการส้มสด, สรวยว่างาน	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.39 (มาก)	3.57 (มาก)	3.96 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำนวนตามรายได้ ณ เดือนกันยายน ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนเดือนต่อเดือน					
ไม่ถึง 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)
ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)	ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)	ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)	ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)	ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)	ค่าเอนธิยา (เฉลี่ย)
ความสะอาดของห้องน้ำอาบน้ำ	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.47 (มาก)	3.88 (มาก)
บุญครกลมภายในห้องน้ำอาบน้ำ	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)
พื้นห้องน้ำไม่มีคราบหรือสี	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)
กระเบื้องห้องน้ำอยู่ในสภาพดีมาก	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.43 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
การบริการด้านการจัดซื้อสินค้าและบริการใหม่ๆ					
การให้ข้อมูลที่ช่วยแก้ไขปัญหาซึ่งเพื่อประโยชน์	1.00 (น้อยที่สุด)	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (ปานกลาง)	1.74 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)
จัดซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสม					
การให้ความเต็มใจในการตรวจสอบร่างกาย	2.00 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.43 (ปานกลาง)	1.68 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)
การจัดซื้อสินค้าและบริการใหม่ๆ					

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการด้านงานช่อม

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 2.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 2.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ หลังจากซ่อมแล้วสามารถใช้งานได้ปกติ ไม่มีปัญหาเพิ่มเติม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุงานซ่อมอย่างถูกต้องและการเก็บงานและการทำความสะอาดหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.27) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการทำความสะอาดหลังซ่อม และการทำตามข้อสัญญาในการรับประกันงานช่อม (ค่าเฉลี่ย 3.29) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านระบบสาธารณูปโภค

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณูปโภค และความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค ค่าเฉลี่ย 4.60

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภค (ค่าเฉลี่ย

4.37) รองลงมาคือ ความสมำเสນอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลีมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.26) และความสมำเสเนอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลีมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และความสมำเสเนอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลีมเปิด (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ ความสมำเสเนอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลีมเปิด และความสะอาดเรียบร้อยของถนน, ทางเท้า และสะพาน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพร้อมใช้งานของระบบนำ้ประปาภูมิภาค (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาความพร้อมใช้งานของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้น จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออกโครงการ และมีรั้วโครงการและรั้วเหล็กกันขโมยอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการ โดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.20) และการประสานงานกับบุริษัทประกันภัยมีการจัดอบรมทรัพยากร (ค่าเฉลี่ย 3.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จำนวนของพนักงานรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ การมีกล้องวงจรปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีกล่องของขวัญปิดบริเวณทางเข้า-ออก โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ การเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถและแลกบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการตรวจตราของรปภ. เวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีร้าวโครงการและรั้วเหล็กกันไฟอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการมีร้าวโครงการและรั้วเหล็กกันไฟอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ครอบคลุมทุกด้านของโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดกรรมทรัพย์สิน

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการใช้ป้ายสัญญาณจราจรในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และไม่เคยใช้บริการ (ไม่ทราบ) ด้านการประสานงานกับบริษัทประกันภัยมีการจัดกรรมทรัพย์สิน

การบริการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมโครงการ

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการดูแลตกแต่งสวนและต้นไม้ให้สวยงามอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

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

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

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

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

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านความสม่ำเสมอในการเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สโมสร สรรว่ายน้ำ

ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านสรรว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอื่นระดับมาก โดยปัจจัยอื่นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ อุปกรณ์ภายในสโมสรอยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ความสะอาดของสรรว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความสะอาดของสโมสร (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอื่นด้านสรรว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.43) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นสรรว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.28) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอื่นส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นสรรว่ายน้ำอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เช่น ไม่มีกระเบื้องหลุด อุปกรณ์ภายในสร้างไม่ชำรุด (ค่าเฉลี่ย 3.14) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอื่นระดับมาก โดยปัจจัยอื่นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของสโมสร (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ

ความสะอาดของสระว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และอุปกรณ์ภายในสระว่ายน้ำในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ไม่เกิดการชำรุด (ค่าเฉลี่ย 4.08)

การบริการด้านการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน

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

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

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

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

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

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

ตารางที่ 32 เสตดองค่าใช้จ่ายระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคากับแนวโน้มการซื้อขายครัวเรือนต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคากับแนวโน้มการซื้อขายครัวเรือนต่อเดือน	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)
ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)	ค่าจอดรถ (แปลง)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ในการซื้อขายครัวเรือน ซึ่งรวมชนบทบ้าน (นอกรอบเมือง大城市 ประเทศ)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการติดตาม ตัวภาพเพื่อขอเช่าห้องพัก (ค่าตัววันละ)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.27 (มาก)
ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อม ทาง ที่ต้องการ (ค่าตัววันละ)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.59 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ ในการซื้อขาย สมบัติ สร้างภายน้ำ	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ด้านราคากับค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในระดับมาก คือ ความหมายตามที่อธิบายไว้ในตาราง ค่าบริการในห้องพัชชุมชน (นอกกรุงเทพมหานครและกทม) และความหมายตามของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโทรศัพท์ (ค่าต่อวันคนละ) (ค่านอนที่ 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโทรศัพท์ (ค่าต่อวันคนละ) (ค่านอนที่ 3.40) และความหมายของอัตราค่าบริการ ในการซื้อขาย สร้างภายน้ำ (ค่าต่อวันที่ 3.00)

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหณะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหณะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สร่าว่ายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหณะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.21) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สรavayan (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอยู่ในระดับมาก คือ ความเหณะสมของอัตราค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการซ่อมแซมน้ำ (นอกระยะเวลาประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบการจัดเก็บค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความเหณะสมของอัตราค่าบริการในการใช้สไมสร สรavayan (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 33 เสด็จค่านณีเบร์ดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหารงานฯ สำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว
โดยเดินทางครั้งแรกในครั้งเดือน

		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)
	ค่าใช้สอย (แปลผล)	ค่าใช้สอย (แปลผล)	ค่าใช้สอย (แปลผล)	ค่าใช้สอย (แปลผล)	ค่าใช้สอย (แปลผล)
สถานที่ท่องเที่ยวนานนับวันบริการหลักขยายต่อ การอนงน์ทัน	3.60 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)
การเดินทางไปต่างถิ่นนานนับวันบริการหลักขยาย เพิ่มขึ้น ได้รับแต่ตระดูก	3.60 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ต้องเสียเงินนับวันบริการหลักขยาย ทางโทรศัพท์	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
เวลาท่องเที่ยวนานนับวันบริการหลักขยาย	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง สำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และเวลาทำการของสำนักงานบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มจัยอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มจัยอยู่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่าย ต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเจ้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอย่างมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การเดินทางไปที่ต้องสำนักงานบริการหลังการขาย เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สถานที่ต้องสำนักงานบริการหลังการขายง่าย ต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ดูแลอย่างดีมาก โดยปัจจัยย่อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายง่ายต่อการมองเห็น (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การเดินทางไปที่ตั้งสำนักงานบริการหลังการขายเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสามารถติดต่อสำนักงานบริการหลังการขายได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 34 เสด็จค่านณีเบร์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับตามวาระ ได้แก่ สมุดคง ครัวเรือนต่อต้าน

		ร้อยละเดียวกันของครัวเรือนต่อต้าน			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		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)
	ค่าใช้สอย (แปลง)	ค่าใช้สอย (แปลง)	ค่าใช้สอย (แปลง)	ค่าใช้สอย (แปลง)	ค่าใช้สอย (แปลง)
การให้ทบทวนตรางๆ อย่างต่อเนื่องและสนับสนุนอื่น	4.20 (บาท)	3.93 (บาท)	4.13 (บาท)	4.14 (บาท)	3.75 (บาท)
การจัดทำร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ด้วย ถุงค้าน้ำครรภ์	4.00 (บาท)	4.00 (บาท)	4.02 (บาท)	4.13 (บาท)	3.79 (บาท)
การให้ทบทวนค่าซื้อขายบ้านกับถูกต้องภายใน โครงกร	3.60 (บาท)	3.58 (บาท)	3.69 (บาท)	3.68 (บาท)	3.47 (บาท)

จากตารางที่ 34 พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้ข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการให้ส่วนลดค่าซื้อม้านกับลูกค้าภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ

98

		ร้อยละเดียวกันของครัวเรือนต่อเดือน							
		นักศึกษา			บุคลากร			ครัวเรือน	
ปัจจัยด้านพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (n=5)	(n=43)	(n=46)	(n=49)	(n=24)	(n=24)	(n=26)		
ประเมิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	100,001 บาท	100,001 บาท	100,001 บาท	ชั้นปี	ชั้นปี
ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)	ค่าจัดซื้อ (เบ็ดเตล็ด)
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายให้บริการด้วย กิริยาท่าทางที่ดีงาม	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)		
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายอยู่ใจใส่ต่อ ปัญหาของลูกค้าในทุกเรื่อง (เกี่ยวข้องหรือไม่ ได้)	4.20 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)		
พนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำ และตอบข้อมูลซึ่งกันและกันได้ดี	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.79 (มาก)		
พนักงานช่วยเหลือในการติดต่อทางโทรศัพท์ ให้กับลูกค้าได้ดี	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)		
ความรู้ความตระหนักรู้ในการทำงานของพนักงาน ซ้อม	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)		
ความรู้ความไวในการไขข้อสงสัยของพนักงาน	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)		

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้และชั้นวิชาชีพ ครัวเรือนแต่เดือน

ตัวแปรภูมิ	รายได้และชั้นวิชาชีพของครัวเรือนต่อเดือน				
	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)
ความเมตตาด้วยความพนักงาน (มาทีสุด)	4.60 (มาทีสุด)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)
ความเมตตาด้วยความพนักงาน รบภ.	4.60 (มาทีสุด)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)
ความเมตตาด้วยความพนักงานชั้นชาก	4.60 (มาทีสุด)	3.81 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ความเมตตาด้วยความพนักงานความดุจดุ	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 พบร่วมกัน ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความน่าไว้วางใจของพนักงานรปภ. และความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกรายการ (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) (ค่าเฉลี่ย 3.44) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกรายการ (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) ความน่าไว้วางใจของพนักงานภาคราชชนน (ค่าเฉลี่ย 3.39) และความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าในทุกรายการ (เกี่ยวกับการอยู่อาศัย) ความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และความน่าไว้วางใจของพนักงานภาคราชชน (ค่าเฉลี่ย 3.37) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านความน่าไว้วางใจของพนักงานเก็บขยะ และความน่าไว้วางใจของพนักงานภาคราชชน (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าไว้วางใจของพนักงาน รปภ. (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ พนักงานซ้อมให้บริการด้วยกิริยาทางที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และพนักงานฝ่ายบริการหลังการขายสามารถแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ลูกค้าได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 36 เสต็ดงค่าณฑ์เบร์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการทางการให้บริการ สำหรับเด็กและเยาวชน ครัววีรือนต์มาร์ตัน

		รายได้เฉลี่ยของครัววีรือนต์มาร์ตัน			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประเมิน 20,000 บาท	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)
ชุมชนในการช่วยเหลือเด็ก	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
สภาพแวดล้อมของโรงเรียน (ค่าส่วนกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (มาก)
พื้นที่อนุบาลทั่วไปและห้องเรียน	2.60 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
กำหนดเวลาของครัววีรือนต์มาร์ตัน	2.60 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความต้องการของบุตรหลานของเด็ก	2.60 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
เต็ร์รี่ ชื่อผู้นำเด็กครัววีรือนต์มาร์ตัน	2.60 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ชื่อผู้นำเด็กครัววีรือนต์มาร์ตัน	2.60 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.80) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.86) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และซ่อมบ้านเร็วๆ ตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.54) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.70) และขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.77) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านขั้นตอนในการแจ้งซ่อมบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และขั้นตอนในการชำระค่าบริการด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ (ค่าส่วนกลาง) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 37 เสตดองค่าใช้จ่ายระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนทางการอาชญากรรม ครัวเรือนต่อเดือน

		รายได้และรายจ่ายครัวเรือนต่อเดือน					
ประเภทน้ำดื่มน้ำอเนกประสงค์		น้ำมีเกิน 20,000 บาท (n=5)	น้ำ 20,001-40,000 บาท (n=43)	น้ำ 40,001-60,000 บาท (n=46)	น้ำ 60,001-80,000 บาท (n=49)	น้ำ 80,001-100,000 บาท (n=24)	น้ำ 100,001 บาท ขึ้นไป (n=26)
ค่าเชื้อเพลิง	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)	ค่าเชื้อเพลิง (มูลค่า)
น้ำรยาฆาตและกการตอกเต่งสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.40 (บาทต่อ) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.95 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.66 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.53 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.73 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.58 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	3.58 (บาท) ค่าน้ำสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน
กาวมสะอาดด้วยน้ำรửaขยะของสำนักงานผู้ชายบริการ หลังบ้าน	4.20 (บาท)	4.05 (บาท)	3.80 (บาท)	3.61 (บาท)	3.55 (บาท)	3.63 (บาท)	3.63 (บาท)
การแต่งกายของพนักงานผู้ชายบริการ	5.00 (บาทต่อ)	4.14 (บาท)	4.07 (บาท)	3.78 (บาท)	3.91 (บาท)	3.83 (บาท)	3.83 (บาท)
บิ๊กครอล์ฟ้านกานต์ในส่วนราชการ	3.80 (บาท)	4.05 (บาท)	3.80 (บาท)	3.61 (บาท)	3.73 (บาท)	3.64 (บาท)	3.64 (บาท)

จากตารางที่ 37 พบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ลูกค้าที่มีรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอย่างส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยอย่างด้านการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และบรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.40) ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ลูกค้าที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลูกค้าที่มีรายได้ 60,001-80,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลูกค้าที่มีรายได้ 80,001-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ บรรยายกาศและการตกแต่งสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย และอุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยอย่างพบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยอย่างในระดับมาก โดยปัจจัยอย่างที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานฝ่ายบริการหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ
บ้านชลอดา ในโครงการ แอลนด์ เอ็กซ์ พาร์ค เชียงใหม่**

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนของลูกค้า จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พน

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ความล่าช้าในการซ่อมแซมบ้าน	ควรเข้าซ่อมบ้านทันทีที่มีการแจ้งซ่อม และควรใช้เวลาในการซ่อมอย่างรวดเร็ว	2
การซ่อมแซมบ้าน ไม่มีความต่อเนื่อง	อย่างให้ทาง โครงการเอาใจใส่ในเรื่องนี้ ให้มาก	1
ไม่ทำการซ่อมแซมบ้านตามสัญญา โดยปล่อยให้ผ่านเวลาช่วงระยะเวลาประกัน	ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และให้ความสำคัญมากกว่านี้	2
เสาไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณูปโภค มีน้อย	ควรติดไฟถนนสาธารณะตรงกลางซอย ด้วย	1
จำนวนวันจัดเก็บขยะมีน้อย จัดเก็บล่าช้า	ควรเพิ่มวันจัดเก็บขยะให้ถึง 4 วัน จัดเก็บขยะทุกประเภท และไม่ควรคุ้ยขยะ เพราะทำให้เพิ่มความสกปรกบนถนน และควรให้ความสนใจ ใส่ใจในปัญหามากขึ้น	4
การจอดรถไม่เป็นระเบียบบนถนน ส่วนกลาง ทำให้การสัญจรบนถนน ไม่สะดวก	ควรนำเข้าไปจอดภายในบ้านหรือจัดระเบียบการจอดรถบนถนนส่วนกลาง	1
การเปิด-ปิด โถนสร ล่าช้า ไม่ตรงเวลา และ ไม่มีพนักงานดูแลรักษาความสะอาดเท่าที่ควร	-	1
ค่าสาธารณูปโภค (ส่วนกลาง) ราคาสูง	ควรมีการลดลงประมาณ 30-40% เนื่องจากปัจจุบันมีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 250 ครัวเรือน การจัดเก็บเงินค่าสาธารณูปโภคก็มากเพียงพอ	2
การต่อเติม ซ่อมแซมบ้านหลังระยะเวลาประกันมีราคาแพง	ควรกำหนดมาตรฐานและควบคุมราคา ซ่อม	1

ตารางที่ 38 (ต่อ) แสดงจำนวนของลูกค้า จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบ

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

จากตารางที่ 38 พบร่วมว่า ลูกค้ามีปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการหลังการขาย 19 ราย จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 193 ราย ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุด คือ จำนวนวันจดเก็บบะหมี่น้อย จัดเก็บล่าช้า รองลงมาคือ ความล่าช้าในการซ่อมแซมน้ำ ไม่ทำการซ่อมแซมน้ำตามสัญญา โดยปล่อยให้ผ่านเวลาช่วงระยะเวลาประกัน ค่าสาธารณูปโภค (ส่วนกลาง) ราคาสูง และพนักงานบริการหลังไม่เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า (นอกระยะเวลาประกัน)