

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้พักอาศัยที่พักอาศัยจริงในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ จำนวน 60 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่พักอาศัยภายในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของครอบครัว ขนาดครอบครัว ขนาดพื้นที่ของบ้าน และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	53.30
หญิง	28	46.70
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.70

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	4	6.60
30 – 40 ปี	10	16.70
41 – 50 ปี	28	46.70
51 – 60 ปี	12	20.00
61 ปีขึ้นไป	6	10.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาคือ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.70

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	6	10.00
สมรส	52	86.70
หม้าย	2	3.30
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมาคือโสด คิดเป็นร้อยละ 10.00 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	11.70
ปริญญาตรี	45	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	13.30
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	26.70
พนักงานบริษัท	10	16.60
เจ้าของธุรกิจ	23	38.30
รับจ้างทั่วไป	1	1.70
เกษียณ หรือไม่ได้ทำงาน	9	15.00
อื่นๆ	1	1.70
รวม	60	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเจ้าของธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.70 และพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.60

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	4	6.70
20,001 – 30,000 บาท	3	5.00
30,001 – 40,000 บาท	6	10.00
40,001 – 50,000 บาท	10	16.70
50,001 – 60,000 บาท	8	13.30
มากกว่า 60,001 บาท	29	48.30
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 60,001 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวคือ 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 50,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.30

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกัน

จำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พักอาศัยคนเดียว	1	1.70
2 - 3 คน	26	43.30
4 - 5 คน	32	53.30
มากกว่า 5 คน	1	1.70
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกัน 4 - 5 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาคือ 2 - 3 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ส่วนผู้ที่พักอาศัยคนเดียวและจำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกันมากกว่า 5 คนนั้นมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 ตารางวา	29	48.30
101 – 150 ตารางวา	27	45.00
151 – 200 ตารางวา	3	5.00
201 – 250 ตารางวา	1	1.70
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา มีขนาดพื้นที่บ้าน 101 – 150 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 45.00 ขนาดพื้นที่บ้าน 151 – 200 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 5.00 และขนาดพื้นที่บ้าน 201 – 250 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ

ระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 2 ปี	1	1.70
3 – 4 ปี	5	8.30
5 – 6 ปี	10	16.70
มากกว่า 6 ปี	44	73.30
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้พักอาศัยอยู่ในโครงการมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยอยู่ในโครงการ 5 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.70 พักอาศัย 3 – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.30 และพักอาศัย 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัย
ของโครงการ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า – หลังโครงการ	21 (35.00)	33 (55.00)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มากที่สุด)	1
2. โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	0 (0.00)	3 (5.00)	20 (33.30)	30 (50.00)	7 (11.70)	2.32 (น้อย)	10
3. โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก	16 (26.70)	32 (53.30)	9 (15.00)	2 (3.30)	1 (1.70)	4.00 (มาก)	3
4. โครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	9 (15.00)	32 (53.30)	19 (31.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	5
5. โครงการมีระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลภายในโครงการอย่างเป็นระบบ	5 (8.30)	25 (41.70)	24 (40.00)	3 (5.00)	3 (5.00)	3.43 (มาก)	9
6. โครงการมีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้พักอาศัย	5 (8.30)	30 (50.00)	23 (38.30)	1 (1.70)	1 (1.70)	3.62 (มาก)	7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7. โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม	8 (13.30)	39 (65.00)	10 (16.70)	3 (5.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	4
8. โครงการมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น และภายในสวนสาธารณะยังแวดล้อมไปด้วยต้นไม้และดอกไม้ ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	8 (13.30)	26 (43.30)	24 (40.00)	2 (3.30)	0 (0.00)	3.67 (มาก)	6
9. โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ	7 (11.70)	26 (43.30)	18 (30.00)	8 (13.30)	1 (1.70)	3.50 (มาก)	8
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเรียบร้อย	19 (31.70)	35 (58.30)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มากที่สุด)	2
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	9 (15.00)	20 (33.30)	30 (50.00)	1 (1.70)	0 (0.00)	3.62 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.67 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยย่อยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และโครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	30 (50.00)	21 (35.00)	9 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มากที่สุด)	1
2. โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	6 (10.00)	21 (35.00)	26 (43.30)	5 (8.30)	2 (3.30)	3.40 (ปานกลาง)	5
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง	2 (3.30)	26 (43.30)	28 (46.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	3.43 (มาก)	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	6 (10.00)	34 (56.70)	16 (26.70)	4 (6.70)	0 (0.00)	3.70 (มาก)	2
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย	4 (6.70)	35 (58.30)	17 (28.30)	4 (6.70)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้	3 (5.00)	19 (31.70)	26 (43.30)	10 (16.70)	2 (3.30)	3.18 (ปานกลาง)	7
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3 (5.00)	19 (31.70)	33 (55.00)	4 (6.70)	1 (1.70)	3.32 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัย	14 (23.30)	34 (56.70)	11 (18.30)	1 (1.70)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	2
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	9 (15.00)	18 (30.00)	32 (53.30)	1 (1.70)	0 (0.00)	3.58 (มาก)	5
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ	9 (15.00)	33 (55.00)	18 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	3
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ	18 (30.00)	29 (48.30)	12 (20.00)	1 (1.70)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	1
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ผู้พักอาศัย	8 (13.30)	23 (38.30)	27 (45.00)	2 (3.30)	0 (0.00)	3.62 (มาก)	4
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	4 (6.70)	22 (36.70)	30 (50.00)	4 (6.70)	0 (0.00)	3.43 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.76 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองลูกค้าที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในให้บริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี	10 (16.70)	40 (66.70)	9 (15.00)	0 (0.00)	1 (1.70)	3.97 (มาก)	4
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป	31 (51.70)	21 (35.00)	8 (13.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มากที่สุด)	1
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีจำนวนเพียงพอที่จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ	5 (8.30)	36 (60.00)	19 (31.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	6
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญและเป็นมืออาชีพ เช่นการรักษาความปลอดภัย การดูแลความเรียบร้อยด้านทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมภายในโครงการ	4 (6.70)	35 (58.30)	20 (33.30)	0 (0.00)	1 (1.70)	3.68 (มาก)	7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย	18 (30.00)	36 (60.00)	6 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	2
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	14 (23.30)	38 (63.30)	7 (11.70)	1 (1.70)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	3
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ	22 (36.70)	28 (46.70)	10 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	2
8. ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจเมื่อได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ภายในโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการ	10 (16.70)	33 (55.00)	17 (28.3)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
9. การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	2 (3.30)	20 (33.30)	27 (45.00)	10 (16.70)	1 (1.70)	3.20 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.93 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า – ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้พักอาศัยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและ รู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	5 (8.30)	24 (40.00)	21 (35.00)	6 (10.00)	4 (6.70)	3.33 (ปานกลาง)	6
2. โครงการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้พักอาศัย	7 (11.70)	23 (38.30)	22 (36.70)	7 (11.70)	1 (1.70)	3.47 (มาก)	4
3. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส	2 (3.30)	20 (33.30)	26 (43.30)	7 (11.70)	5 (8.30)	3.12 (ปานกลาง)	7
4. โครงการให้ความสำคัญกับข้อติชม - ข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	5 (8.30)	24 (40.00)	22 (36.70)	5 (8.30)	4 (6.70)	3.35 (ปานกลาง)	5
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย	5 (8.30)	29 (48.30)	20 (33.30)	4 (6.70)	2 (3.30)	3.52 (มาก)	3
6. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้	20 (33.30)	30 (50.00)	9 (15.00)	1 (1.70)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและ รู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7. เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ ต่อการให้บริการในแต่ละ ด้าน ได้แก่ การรักษาความ ปลอดภัย การดูแลรักษา ความสะอาด และการดูแล ความเรียบร้อยภายใน โครงการแก่ผู้พักอาศัยภายใน โครงการอย่างดี	5 (8.30)	37 (61.70)	16 (26.70)	1 (1.70)	1 (1.70)	3.73 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.52 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการเข้าใจและ รู้จักลูกค้าในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียง ตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละ รายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการในแต่ละ ด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อย ภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึง ความต้องการที่ต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ โครงการให้ความสำคัญกับข้อติชม ข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อ การบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ โครงการถือว่า ผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และโครงการมีการ ให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน โครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการ ด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.67 (มาก)	3
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	3.57 (มาก)	4
การตอบสนองลูกค้า	3.76 (มาก)	2
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.93 (มาก)	1
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.52 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.69 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก โดยคณะ
ปัจจัยคุณภาพการบริการ

อันดับ ที่	ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	คุณภาพการบริการด้าน
1	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป	4.38 (มากที่สุด)	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
2	บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.35 (มากที่สุด)	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้
3	โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และ ประตูไฟฟ้าด้าน หน้า - หลังโครงการ	4.25 (มากที่สุด)	ความเป็นรูปธรรมของบริการ
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย	4.22 (มากที่สุด)	ความเป็นรูปธรรมของบริการ
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ	4.20 (มาก)	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
6	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้	4.15 (มาก)	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
7	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	4.08 (มาก)	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
8	เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ	4.07 (มาก)	การตอบสนองลูกค้า
9	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัย	4.02 (มาก)	การตอบสนองลูกค้า
10	โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก	4.00 (มาก)	ความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยคละคุณภาพการบริการ ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป เป็นคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เป็นคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และโครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และ ประตูไฟฟ้าด้านหน้า – หลังโครงการ เป็นคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 8 อันดับแรก โดยคละปัจจัยคุณภาพการบริการ

อันดับที่	ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	คุณภาพการบริการด้าน
1	โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	2.32 (น้อย)	ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2	โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส	3.12 (ปานกลาง)	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
3	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้	3.18 (ปานกลาง)	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้
4	การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.20 (ปานกลาง)	การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3.32 (ปานกลาง)	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้
6	โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	3.33 (ปานกลาง)	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 8 อันดับแรก โดยคณะ
คุณภาพการบริการ (ต่อ)

อันดับ ที่	ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	คุณภาพการบริการด้าน
7	โครงการให้ความสำคัญกับข้อติชม - ข้อเสนอแนะ ของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการ แก้ไขอย่างเร่งด่วน	3.35 (ปานกลาง)	การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
8	โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับ ปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	3.40 (ปานกลาง)	ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด 3 อันดับแรก โดยคณะคุณภาพการบริการ ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ โครงการมี
อุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน เป็นคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.32 โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส เป็นคุณภาพการ
บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.12 และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้
อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ เป็นคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ	4.44 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
2. โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	2.19 (น้อย)	2.46 (น้อย)
3. โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก	4.25 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)
4. โครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
5. โครงการมีระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลภายในโครงการอย่างเป็นระบบ	3.28 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
6. โครงการมีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้พักอาศัย	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)
7. โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
8. โครงการมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น และภายในสวนสาธารณะยังแวดล้อมไปด้วยต้นไม้และดอกไม้ ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	3.87 (มาก)	3.43 (มาก)
9. โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ	3.47 (มาก)	3.53 (มาก)
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย	4.28 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 32 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 28 คน

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดจำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า-หลังโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.56 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
2. โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	3.41 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้	3.22 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 32 คน
ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 28 คน

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียด ได้ดังนี้

ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 และ 3.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.56 และ 4.11

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

การตอบสนองลูกค้า	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ	4.22 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ผู้พักอาศัย	3.75 (มาก)	3.46 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.59 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 32 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 28 คน

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดจำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า-ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีจำนวนเพียงพอที่จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ เช่นการรักษาความปลอดภัย การดูแลความเรียบร้อยด้านทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมภายในโครงการ	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย	4.25 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ	4.34 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
8. ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจเมื่อได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ภายในโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการ	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (ต่อ)

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 32 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 28 คน

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียด ได้ดังนี้

ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 และ 3.87 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.25

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
2. โครงการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้พักอาศัย	3.59 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
3. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส	3.28 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
4. โครงการให้ความสำคัญกับข้อติชม - ข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้	4.23 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.45 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 32 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 28 คน

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียด ได้ดังนี้

ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 และ 3.45 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

สูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ 4.07

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ	4.00 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
2. โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	2.50 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
3. โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)
4. โครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)	4.28 (มากที่สุด)
5. โครงการมีระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลภายในโครงการอย่างเป็นระบบ	3.43 (มาก)	3.46 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
6. โครงการมีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้พักอาศัย	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)
7. โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม	4.29 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)
8. โครงการมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น และภายในสวนสาธารณะยังแวดล้อมไปด้วยต้นไม้และดอกไม้ ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	3.86 (มาก)	3.46 (มาก)	3.83 (มาก)
9. โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ	3.43 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย	4.00 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	3.64 (มาก)	3.46 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 14 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามแต่ละช่วงอายุ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงสุดคือ โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงสุดเท่ากันสองปัจจัยคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงสุดคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.21 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)
2. โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	3.36 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง	3.43 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3.14 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 14 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามแต่ละช่วงอายุ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 และ 3.65 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ 4.28

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดคือ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

การตอบสนองลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจแก่ผู้พักอาศัย	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.14 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 14 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามแต่ละช่วงอายุ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี และมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัย และเจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป	4.29 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีจำนวนเพียงพอที่จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ เช่นการรักษาความปลอดภัย การดูแลความเรียบร้อยด้านทัศนียภาพ และสิ่งแวดล้อมภายใน โครงการ	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย	4.29 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)
8. ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจเมื่อได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ภายในโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความเรียบร้อยภายใน โครงการ	4.21 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
9. การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.29 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 14 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับมาก ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามแต่ละช่วงอายุ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงสุดเท่ากันสองปัจจัยคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปีและมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 และ 3.97 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงสุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และ 4.28

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	3.50 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (มาก)
2. โครงการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้พักอาศัย	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
3. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
4. โครงการให้ความสำคัญกับข้อดีหมข้อเสอ - แนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	3.21 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย	3.79 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	อายุ		
	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้	4.14 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.48 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 14 คน
 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 28 คน
 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 3.48 และ 3.55 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าสูงสุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.25 และ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ	4.14 (มาก)	4.35 (มากที่สุด)
2. โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	2.28 (น้อย)	2.35 (น้อย)
3. โครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
4. โครงการมีเสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้านอย่างเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)
5. โครงการมีระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลภายในโครงการอย่างเป็นระบบ	3.45 (มาก)	3.42 (มาก)
6. โครงการมีระบบการระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้พักอาศัย	3.48 (มาก)	3.74 (มาก)
7. โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม	4.07 (มาก)	3.68 (มาก)
8. โครงการมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น และภายในสวนสาธารณะยังแวดล้อมไปด้วยต้นไม้และดอกไม้ ซึ่งเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)
9. โครงการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ	3.66 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย	4.17 (มาก)	4.26 (มากที่สุด)
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา จำนวน 29 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้าน 100 ตารางวาขึ้นไป จำนวน 31 คน

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กิ่งวงจรถัด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	4.38 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)
2. โครงการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาที่ได้รับปากว่าจะให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ (ต่อ)

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
7. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้	3.24 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา จำนวน 29 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้าน 100 ตารางวาขึ้นไป จำนวน 31 คน

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 และ 3.54 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดในปัจจุบันก็คือ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.32

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

การตอบสนองลูกค้า	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)
2. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเข้าใจง่ายแก่ผู้พักอาศัย	3.69 (มาก)	3.55 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา จำนวน 29 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้าน 100 ตารางวาขึ้นไป จำนวน 31 คน

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในให้บริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัยมาอย่างดี	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป	4.38 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการมีจำนวนเพียงพอที่จะดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
4. เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ และเป็นมืออาชีพ เช่นการรักษาความปลอดภัย การดูแลความเรียบร้อยด้านทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมภายในโครงการ	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย	4.21 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)
7. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ	4.38 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
8. ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและอุ่นใจเมื่อได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ภายในโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด เจ้าหน้าที่เก็บขยะ และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการ	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ (ต่อ)

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
9. การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.10 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา จำนวน 29 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้าน 100 ตารางวาขึ้นไป จำนวน 31 คน

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงที่สุดเท่ากันสองปัจจัยคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	
	น้อยกว่า 100 ตรว.	100 ตรว. ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
2. โครงการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้พักอาศัย	3.45 (มาก)	3.48 (มาก)
3. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
4. โครงการให้ความสำคัญกับข้อคิดชม - ข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย	3.66 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
6. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้	4.07 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
7. เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา จำนวน 29 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้าน 100 ตารางวาขึ้นไป จำนวน 31 คน

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพิจารณารายละเอียดตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่ ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่น้อยกว่า 100 ตารางวา และ 100 ตารางวาขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และ 3.52 โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าสูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.23

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากผู้พักอาศัยจริงและเจ้าของบ้านที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ นั้น พบปัญหาและข้อเสนอแนะดังนี้

ปัญหาของการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

1. เจ้าหน้าที่ขาดความจริงจังในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโครงการ จึงส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้พักอาศัย (4 ราย)
2. บางครั้งเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ไม่สามารถปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด เนื่องจากความไม่พร้อมของอุปกรณ์และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งทำให้ใช้เวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขเมื่อได้รับการแจ้งเรื่อง (2 ราย)

ด้านการตอบสนองลูกค้า

เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (2 ราย)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ผู้พักอาศัยไม่ทราบรายรับ - รายจ่ายและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการที่ชัดเจน (3 ราย)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรดูแลและทำความสะอาดสวนสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสวยงามและความเป็นระเบียบ เนื่องจากมีกิ่งไม้และใบไม้ร่วงหล่นลงมามาก และอาจส่งผลให้เกิดการอุดตันของท่อระบายน้ำ (3 ราย)
2. โครงการควรติดไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างในมุมของโครงการที่ติดกับพื้นที่ภายนอกโครงการ เพื่อความอุ่นใจและความปลอดภัยของผู้พักอาศัยภายในโครงการ (1 ราย)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

1. เจ้าหน้าที่ควรมีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย โดยเฉพาะเมื่อสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างชำรุดเสียหาย ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น หลอดไฟของเสาไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างตามท้องถนน และเครื่องเล่นที่สนามเด็กเล่น ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซม (7 ราย)
2. โครงการควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลและช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ในกรณีที่ก๊อกน้ำชำรุด หรือท่อน้ำประปาแตกในช่วงเวลากลางคืน (1 ราย)

ด้านการตอบสนองลูกค้า

1. โครงการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (1 ราย)
2. โครงการควรจัดหาเจ้าหน้าที่ประสานงาน เพื่อประสานงานและดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการโดยตรง และพร้อมให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ เนื่องจากปัจจุบันการทำงานเพื่อดูแลความเรียบร้อยของโครงการดูเหมือนภาระงานจะหนักไปที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการร้องทุกข์ต่างๆ การรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัย (1 ราย)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

1. โครงการควรมีการจัดทำรายละเอียดทางการเงินเกี่ยวกับค่าสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการให้สามารถตรวจสอบได้ (3 ราย)
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในโครงการควรเพิ่มความเข้มงวดในการเข้าออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไปให้มากขึ้น เพื่อความปลอดภัยและอุ่นใจของผู้พักอาศัย (3 ราย)
3. โครงการไม่ควรมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อยจนเกินไป เนื่องจากทำให้ผู้พักอาศัยเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยและการบริการ (1 ราย)
4. โครงการควรมีการกำหนดอัตราค่าบริการให้เป็นมาตรฐานและมีความเหมาะสม เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟจากช่วงไฟฟ้าที่มีค่าบริการถึง 200 บาท ซึ่งคิดว่าเป็นค่าบริการที่สูงเกินความเป็นจริง (1 ราย)

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1. โครงการควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น ผู้พักอาศัยที่เลี้ยงสุนัขมักปล่อยสุนัขของตนออกมาวิ่งเล่นพาด คู้ยขยะ รวมทั้งถ่ายมูลในสวนสาธารณะและส่วนหย่อมภายในโครงการ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนและความรำคาญให้แก่ผู้พักอาศัยคนอื่น ดังนั้นทางโครงการควรจะกำหนดข้อปฏิบัติที่เคร่งครัด รวมทั้งส่งหนังสือแจ้งให้ผู้พักอาศัยภายในโครงการได้รับทราบ (5 ราย)
2. โครงการควรมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น ห้องซาวน้าและสระว่ายน้ำควรจะมีการเปิดให้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากตอนนี้ผู้พักอาศัยไม่สามารถใช้บริการได้ เมื่อต้องการใช้บริการ (4 ราย)