

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	106	53.0
ชาย	94	47.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	27	13.5
30-39 ปี	65	32.5
40-49 ปี	77	38.5
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	31	15.5
รวม	200	100.0

จาก ตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาอายุ 30-39 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	138	69.0
โสด	55	27.5
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	7	3.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาโสด จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 และสถานภาพหม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	8.0
ปริญญาตรี	143	71.5
ปริญญาโท	36	18.0
ปริญญาเอก	5	2.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และปริญญาเอก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	34.5
พนักงานบริษัทเอกชน	63	31.5
ข้าราชการ	39	19.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	9.0
เกษียณอายุการทำงาน	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 ข้าราชการ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และเกษียณอายุการทำงาน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	10	5.0
20,001-50,000 บาท	90	45.0
50,001-100,000 บาท	71	35.5
มากกว่า 100,000 บาท	29	14.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมามีรายได้ 50,001-100,000 บาทต่อเดือน จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีรายได้มากกว่า 100,000 บาทต่อเดือน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิในการครอบครอง

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของ	186	93.0
ผู้พัก	12	6.0
ผู้เช่า	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีสิทธิในการครอบครอง โดยเป็นเจ้าของ จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาผู้พัก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และผู้เช่า จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ระยะเวลาที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	64	32.0
1-3 ปี	100	50.0
มากกว่า 3 ปี	36	18.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัย 1-3 ปี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาระยะเวลาที่อยู่อาศัยไม่เกิน 1 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 และระยะเวลาที่อยู่อาศัยมากกว่า 3 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ
บ้านจัดสรรดิเออบานา จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ
บ้านจัดสรรดิเออบานา จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง	4.19 มาก	3.71 มาก	0.48	0.46	9.227***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมี การตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.34 มาก	3.92 มาก	0.42	0.42	7.564***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความ สวยงามและความสะอาดอยู่ เสมอ	4.19 มาก	3.82 มาก	0.37	0.37	6.191***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพ และงานสำเร็จด้วยดี	3.91 มาก	3.48 ปาน กลาง	0.43	0.44	6.277***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการดูแลระบบ สาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ	4.07 มาก	3.69 มาก	0.38	0.38	6.777***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	3.72	0.42	0.68	8.727***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ โครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ และฝ่ายสถานที่ที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในทุกปัจจัย ที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว	3.83 มาก	3.29 ปานกลาง	0.54	1.01	7.59***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.05 มาก	3.65 มาก	0.40	0.85	6.65***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา	4.18 มาก	3.77 มาก	0.41	0.86	6.68***	0.000	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว	3.81 มาก	3.16 ปานกลาง	0.65	1.02	9.08***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา	3.92 มาก	3.39 ปานกลาง	0.53	0.98	7.71***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 มาก	3.45 มาก	0.51	0.80	8.946***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปีจัดด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านกระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา และระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านสมรรถภาพในการ ให้บริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วน งานมีจำนวนเพียงพอในการ บริการ	3.96 มาก	3.47 ปาน กลาง	0.49	0.94	7.37***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ และความชำนาญในการ ให้บริการ	3.92 มาก	3.37 ปาน กลาง	0.55	1.05	7.41***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยมีความชำนาญในการ ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการ รักษาความปลอดภัย	4.05 มาก	3.64 มาก	0.40	0.93	6.01***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มี ทักษะและความรู้ในการจัด สถานที่	4.02 มาก	3.63 มาก	0.39	0.87	6.36***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	4.01 มาก	3.53 มาก	0.49	0.91	7.51***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 มาก	3.53 มาก	0.46	0.79	8.185***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย และพนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงาน ซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน	3.79 มาก	3.54 มาก	0.25	3.03	1.17	0.250	พึงพอใจ
อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวก ต่อการติดต่อ	4.17 มาก	3.84 มาก	0.34	0.88	5.41***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีช่องทางบริการรับเรื่อง ร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น	3.80 มาก	3.40 ปานกลาง	0.41	0.94	6.12***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการจัดลำดับการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.85 มาก	3.40 ปานกลาง	0.45	0.97	6.59***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	3.85 มาก	3.36 ปานกลาง	0.49	0.96	7.25***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	3.50	0.39	0.96	5.66***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะปฏิเสธว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังแตกต่างไปจากการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในปัจจัยย่อยลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น และอาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า	3.96 มาก	3.73 มาก	0.24	0.69	4.79***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา	4.01 มาก	3.69 มาก	0.33	0.77	5.97***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	4.15 มาก	3.82 มาก	0.34	0.70	6.73***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดินอบน้อม	4.10 มาก	3.82 มาก	0.29	0.69	5.84***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.15 มาก	3.82 มาก	0.33	0.76	6.16***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	3.77 มาก	0.30	0.62	6.879***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมีอัตราชัยไมตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมีอัตราชัยไมตรีของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอัตราชัยไมตรี พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาทที่ดินอบน้อม และพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมีอัตราชัยไมตรี ในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง	3.99 มาก	3.66 มาก	0.33	0.74	6.27***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.02 มาก	3.67 มาก	0.36	0.69	7.24***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้	3.98 มาก	3.61 มาก	0.37	0.71	7.36***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	3.91 มาก	3.56 มาก	0.35	0.89	5.49***	0.000	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.79 มาก	3.53 มาก	0.26	0.96	3.82***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	3.60	0.33	0.68	6.92***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการสื่อสาร พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิป้ายโฆษณา แผ่นพับ อย่างเพียงพอจึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.30 มาก	3.92 มาก	0.38	0.83	6.39***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.16 มาก	3.79 มาก	0.38	0.88	6.01***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ	4.01 มาก	3.58 มาก	0.43	0.96	6.27***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	4.13 มาก	3.70 มาก	0.43	0.89	6.73***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.10 มาก	3.78 มาก	0.32	0.83	5.48***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 มาก	3.75 มาก	0.38	0.77	7.08***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือจึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.28 มาก	3.86 มาก	0.42	0.95	6.27***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.19 มาก	3.80 มาก	0.39	1.03	5.35***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ	4.01 มาก	3.56 มาก	0.44	1.01	6.20***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ	4.09 มาก	3.58 มาก	0.51	0.97	7.46***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี	4.02 มาก	3.69 มาก	0.33	1.04	4.43***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	3.70 มาก	0.42	0.90	6.55***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ และพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดีจึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ

ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานสามารถจดจำลูกค้า และที่อยู่ได้เป็นอย่างดี	3.93 มาก	3.70 มาก	0.23	0.71	4.47***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานสามารถจดจำความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.83 มาก	3.61 มาก	0.23	0.82	3.89***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้ บริการของลูกค้าได้อย่างเป็น ระบบ	3.86 มาก	3.59 มาก	0.28	0.81	4.81***	0.000	ไม่พึง พอใจ
การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	3.83 มาก	3.57 มาก	0.27	0.82	4.58***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการสามารถแสดง หลักฐานเอกสารที่จำเป็นใน กรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว	3.92 มาก	3.63 มาก	0.29	0.75	5.44***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 มาก	3.62 มาก	0.26	0.68	5.32***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ พนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี และพนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีจึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยในปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย	4.35 มาก	3.92 มาก	0.43	0.87	7.03***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีการตกแต่งน่าอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์สนาม	4.25 มาก	3.81 มาก	0.44	0.85	7.25***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	4.12 มาก	3.69 มาก	0.43	0.95	6.30***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่นเคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.03 มาก	3.53 มาก	0.50	1.16	6.12***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย	4.04 มาก	3.74 มาก	0.30	0.99	4.30***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 มาก	3.74 มาก	0.42	0.84	7.03***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โครงการมีการตกแต่งน่าอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์สนาม ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในทุกปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ระบบรักษาความปลอดภัย ควรเข้มงวดสำหรับ ร.ป.ภ. ที่ต้องตรวจตรารถ เข้า-ออกอยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการประทับตราใบเข้าออกจากเจ้าของบ้านทุกครั้ง ติดตั้งระบบกล้อง CCTV ให้ทั่วทุกจุด และควรหมั่นตรวจตราความเรียบร้อยของผู้พักอาศัยเพื่อความปลอดภัย	18
ระบบสาธารณูปโภค ควรมีบริการอินเทอร์เน็ต และมีการติดตั้งไฟฟ้าทั่วทั้งบริเวณ โครงการให้มีความสว่างทั่วถึง	15
ระบบการซ่อมบำรุงควรมีการบริการทันทีที่ได้รับการแจ้งซ่อมเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์รวมทั้งการกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ	12
ระบบการจัดการขยะ ควรมีการบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบรวมถึงการทำความสะอาดระบบท่อระบายน้ำไม่ให้อุดตันอย่างสม่ำเสมอ	10
การจัดระเบียบเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ควรมีระบบการแจ้งเตือนบ้านที่มีสัตว์เลี้ยงให้ดูแลทั้งเรื่องเสียงและความสะอาดเพื่อป้องกันการสร้างความรำคาญให้กับผู้พักอาศัย	8
การดูแลภูมิทัศน์ควรจัดแต่งภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่นและสวยงามตลอดเวลา	4
การจัดการร้านค้าและสปอร์ตคลับควรมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมกับวันเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของราคา	2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อมีผู้ตอบทั้งสิ้น 44 ราย

จากตารางที่ 4.19 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะมากกว่า 1 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย ควรเข้มงวดสำหรับ ร.ป.ภ. ที่ต้องตรวจตรารถ เข้า-ออก อยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการประทับตราใบเข้า ออกจากเจ้าของบ้านทุกครั้ง ติดตั้งระบบกล้อง CCTV ให้ทั่วทุกจุด และควรหมั่นตรวจตราความ เรียบร้อยของผู้พักอาศัยเพื่อความปลอดภัย จำนวน 18 ราย ระบบสาธารณูปโภค ควรให้บริการ อินเทอร์เน็ต และมีการติดตั้งไฟฟ้าทั่วทั้งบริเวณ โครงการให้มีความสว่างทั่วถึง จำนวน 15 ราย ระบบการซ่อมบำรุงควรมีการบริการทันทีที่ได้รับการแจ้งซ่อมเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์รวมทั้งการ กำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 12 ราย ระบบการจัดการขยะ ควรมีการบริหารจัดการขยะอย่าง เป็นระบบรวมถึงการทำความสะอาดระบบท่อระบายน้ำไม่ให้อุดตันอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 10 ราย การจัดระเบียบเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ควรมีระบบการแจ้งเตือนบ้านที่มีสัตว์เลี้ยงให้ดูแลทั้งเรื่องเสียง และความสะอาดเพื่อป้องกันการสร้างความรำคาญให้กับผู้พักอาศัย จำนวน 8 ราย การดูแล ภูมิทัศน์ควรจัดแต่งภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่นและสวยงามตลอดเวลา จำนวน 4 ราย การจัดการ ร้านค้าและสปอร์ตคลับควรให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมกับวันเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของราคา จำนวน 2 ราย

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศและรายได้

ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า อาจมีตัวแปรทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ และรายได้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการศึกษาจึงมีความสนใจอยากจะทราบถึง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า โดยจำแนกตามเพศ และรายได้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบสองตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของเพศชาย

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง	4.18	3.71	0.47	0.82	5.59***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.34	3.90	0.44	0.83	5.14***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ	4.14	3.77	0.37	0.92	3.84***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี	3.84	3.37	0.47	1.06	4.31***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ	4.05	3.63	0.42	0.83	4.90***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	3.68	0.43	0.73	5.78***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในปัจจัยด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.21 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรร ดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของเพศชาย

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว	3.78	3.27	0.52	1.05	4.75***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.08	3.66	0.42	0.84	4.82***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา	4.25	3.84	0.41	0.90	4.38***	0.000	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว	3.80	3.11	0.69	1.04	6.37***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา	3.87	3.35	0.52	1.02	4.89***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	3.45	0.51	0.81	6.04***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในปัจจัยด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ
บ้านจัดสรร ดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของเพศชาย

ด้านสมรรถภาพในการ ให้บริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วน งานมีจำนวนเพียงพอในการ บริการ	3.96	3.47	0.48	0.95	4.91***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ และความชำนาญในการ ให้บริการ	3.88	3.42	0.46	1.01	4.43***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยมีความชำนาญในการ ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการ รักษาความปลอดภัย	4.02	3.67	0.35	1.00	3.44**	0.001	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มี ทักษะและความรู้ในการจัด สถานที่	3.98	3.66	0.32	0.84	3.72***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	3.94	3.53	0.41	0.98	4.02***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	3.55	0.41	0.79	4.98***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในปัจจัยด้านพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.23 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการของเพศชาย

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงาน ซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน	3.77	3.83	-0.05	4.32	-0.12	0.905	พึงพอใจ
อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวก ต่อการติดต่อ	4.15	3.85	0.30	0.95	3.05**	0.003	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีช่องทางกรรับเรื่อง ร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น	3.77	3.40	0.38	0.99	3.67***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการจัดลำดับการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.83	3.41	0.42	1.07	3.79***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	3.85	3.32	0.53	1.05	4.85***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	3.56	0.31	1.19	2.55*	0.012	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ในปัจจัยย่อยด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน ด้วยความเชื่อมั่น 95%

แต่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้อื่นๆ ด้านการเข้าถึงบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัยด้าน โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านอาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัยด้านอาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของเพศชาย

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า	3.96	3.77	0.18	0.69	2.55*	0.012	ไม่พึงพอใจ
พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา	4.03	3.69	0.34	0.81	4.08***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	4.17	3.83	0.34	0.71	4.64***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีนอบน้อม	4.16	3.83	0.33	0.68	4.72***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.22	3.83	0.39	0.72	5.16***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	3.79	0.32	0.62	4.94***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมีอรรถาศัยไมตรีของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมีอรรถาศัยไมตรีของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอรรถาศัยไมตรี พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ในด้าน พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมยามราที่ดึนอบนัอม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมีอรรถาศัยไมตรี ในปัจจัยด้านพนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมยามราที่ดึนอบนัอม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้าน พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความมีอรรถาศัยไมตรีในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการสื่อสารของเพศชาย

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง	3.95	3.60	0.34	0.73	4.55***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.02	3.65	0.38	0.71	5.14***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้	3.94	3.57	0.37	0.73	4.80***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	3.87	3.55	0.32	0.95	3.29**	0.001	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.83	3.49	0.33	1.06	3.04**	0.003	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	3.57	0.35	0.70	4.81***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการสื่อสารของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการสื่อสาร พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือของเพศชาย

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.25	3.95	0.30	0.84	3.44**	0.001	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.09	3.81	0.28	0.83	3.27**	0.002	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ	3.95	3.57	0.38	1.00	3.63***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	4.06	3.68	0.39	0.89	4.22***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.05	3.74	0.31	0.83	3.61**	0.001	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	3.75	0.33	0.76	4.19***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความน่าเชื่อถือของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจัยด้านพนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจัยด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของเพศชาย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.17	3.88	0.29	1.06	2.64*	0.010	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.10	3.81	0.29	1.13	2.48*	0.015	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ	3.95	3.51	0.44	1.14	3.71***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ	4.02	3.51	0.52	1.09	4.57***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี	3.99	3.66	0.33	1.18	2.72**	0.008	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	3.67	0.37	1.03	3.51**	0.001	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของลูกบ้านที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้าน พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของเพศชาย

ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานสามารถจดจำลูกค้า และที่อยู่ได้เป็นอย่างดี	3.95	3.75	0.19	0.78	2.38*	0.019	ไม่พึง พอใจ
พนักงานสามารถจดจำความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.77	3.67	0.11	0.93	1.12	0.266	พึงพอใจ
โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้ บริการของลูกค้าได้อย่างเป็น ระบบ	3.81	3.59	0.22	0.91	2.29*	0.025	ไม่พึง พอใจ
การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	3.77	3.61	0.16	0.94	1.66	0.100	ไม่พึง พอใจ
โครงการสามารถแสดง หลักฐานเอกสารที่จำเป็นใน กรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว	3.89	3.66	0.24	0.84	2.72**	0.008	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84	3.66	0.18	0.79	2.24*	0.027	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปีวิจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบ้างด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านพนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายพึงพอใจต่อบ้างด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ในปีวิจัยด้านพนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

แต่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้อื่นๆ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือในด้านโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบ้างด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ในด้านโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่เป็นในกรณีของลูกค้าต้องการรับรู้ได้ ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบ้างด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในปีวิจัยด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาล

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่ สะดวกในการพักอาศัย	4.30	3.92	0.38	0.87	4.17***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการตกแต่งนำอยู่ อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์ สนาม	4.22	3.75	0.46	0.90	4.93***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	4.06	3.69	0.38	0.97	3.76***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการให้บริการโดยใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.95	3.53	0.42	1.33	3.04**	0.003	ไม่พึง พอใจ
โครงการการจัดสถานที่ติดต่อ และรับรองลูกค้าที่ดูสะอาด เรียบร้อย	3.99	3.70	0.29	1.15	2.44*	0.017	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	3.72	0.38	0.93	3.99***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของลูกค้าที่เป็นเพศชาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ และโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศชายไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของเพศหญิง

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง	4.20	3.71	0.49	0.68	7.43***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.33	3.92	0.41	0.75	5.55***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ	4.23	3.87	0.36	0.76	4.87***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี	3.97	3.58	0.40	0.91	4.47***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ	4.08	3.75	0.34	0.77	4.56***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	3.76	0.40	0.63	6.46***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือในด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในปัจจัยด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาล

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พ่อกาซด้วยความรวดเร็ว	3.85	3.30	0.55	0.97	5.82***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.02	3.64	0.38	0.87	4.48***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา	4.10	3.71	0.40	0.82	4.95***	0.000	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว	3.81	3.20	0.61	1.00	6.31***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา	3.95	3.42	0.54	0.95	5.84***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	3.45	0.49	0.79	6.43***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของเพศหญิง พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในปัจจัยด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของเพศหญิง

ด้านสมรรถภาพในการ ให้บริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วน งานมีจำนวนเพียงพอในการ บริการ	3.95	3.47	0.48	0.93	5.34***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ และความชำนาญในการ ให้บริการ	3.93	3.32	0.61	1.08	5.83***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยมีความชำนาญในการ ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการ รักษาความปลอดภัย	4.06	3.62	0.43	0.87	5.12***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มี ทักษะและความรู้ในการจัด สถานที่	4.05	3.60	0.44	0.90	5.10***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	4.07	3.53	0.54	0.84	6.58***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	3.51	0.50	0.79	6.54***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการของเพศหญิง

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงาน ซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน	3.79	3.28	0.51	0.94	5.59***	0.000	ไม่พึง พอใจ
อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวก ต่อการติดต่อ	4.19	3.82	0.37	0.81	4.68***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีช่องทางกรรับเรื่อง ร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น	3.81	3.40	0.42	0.88	4.84***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานมีการจัดลำดับการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.86	3.40	0.46	0.86	5.51***	0.000	ไม่พึง พอใจ
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	3.83	3.39	0.44	0.86	5.29***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	3.46	0.44	0.72	6.32***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมพึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัย ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของพeshนญิง

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการมี ความคุ้นเคยกับลูกค้า	3.96	3.68	0.28	0.70	4.16***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานเต็มใจในการให้บริการ ตลอดเวลา	4.00	3.69	0.31	0.74	4.36***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่ สุภาพและเหมาะสม	4.13	3.80	0.33	0.70	4.86***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานผู้ให้บริการมี กิริยามารยาทที่คิน้อบน้อม	4.05	3.80	0.25	0.70	3.60***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.08	3.80	0.28	0.79	3.69***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	3.75	0.29	0.63	4.78***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมีอิทธิพลของมิตรของลูกบ้านที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมีอิทธิพลของมิตรของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอิทธิพลของมิตร พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมยามที่ดินอบนุ่ม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมีอิทธิพลของมิตรในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมยามที่ดินอบนุ่ม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ในด้านการสื่อสารของเพชหญิง

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง	4.03	3.71	0.32	0.76	4.33***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.02	3.68	0.34	0.69	5.08***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้	4.01	3.63	0.38	0.70	5.58***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	3.94	3.57	0.38	0.83	4.66***	0.000	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.75	3.56	0.20	0.88	2.32***	0.022	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95	3.63	0.32	0.66	5.00***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการสื่อสารของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการสื่อสาร พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือของเพศหญิง

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.34	3.90	0.44	0.82	5.58***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.23	3.76	0.46	0.93	5.13***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ	4.06	3.59	0.46	0.93	5.13***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	4.18	3.72	0.46	0.91	5.25***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.14	3.81	0.33	0.82	4.12***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	3.76	0.43	0.77	5.74***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้าน โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในปัจจัยด้าน โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของเพศหญิง

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.38	3.84	0.54	0.83	6.67***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.27	3.79	0.48	0.94	5.28***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ	4.07	3.61	0.45	0.90	5.20***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ	4.14	3.63	0.51	0.85	6.15***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี	4.04	3.72	0.32	0.90	3.67***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	3.72	0.46	0.78	6.06***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ และพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้ดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ และพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้ดี ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.38 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของเพศหญิง

ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานสามารถจดจำลูกค้า และที่อยู่ได้เป็นอย่างดี	3.92	3.66	0.25	0.65	4.05***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานสามารถจดจำความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.89	3.56	0.33	0.70	4.86***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้ บริการของลูกค้าได้อย่างเป็น ระบบ	3.91	3.58	0.32	0.71	4.64***	0.000	ไม่พึง พอใจ
การบริการด้านข้อมูลที่จำเป็นที่ ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	3.88	3.53	0.35	0.69	5.20***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการสามารถแสดง หลักฐานเอกสารที่จำเป็นใน กรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว	3.93	3.60	0.33	0.67	5.06***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	3.59	0.32	0.57	5.72***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในปัจจัยด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และ โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.39 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเทศบาล

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่ สะดวกในการพักอาศัย	4.39	3.91	0.48	0.86	5.73***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการตกแต่งน่าน้อย อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์ สนาม	4.27	3.86	0.42	0.80	5.32***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	4.16	3.69	0.47	0.95	5.12***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการให้บริการโดยใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.10	3.54	0.57	0.99	5.91***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการการจัดสถานที่ติดต่อ และรับรองลูกค้าที่ดูสะอาด เรียบร้อย	4.08	3.77	0.31	0.83	3.85***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	3.75	0.45	0.76	6.08***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของลูกค้าที่เป็นเพศหญิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งน่าอยู่อาศัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย โครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย และโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่เป็นเพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งน่าอยู่อาศัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย โครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยและโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.40 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง	4.26	3.78	0.48	0.59	8.08***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.42	4.00	0.42	0.73	5.78***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ	4.28	3.89	0.39	0.75	5.20***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี	4.05	3.65	0.40	0.90	4.45***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ	4.16	3.82	0.34	0.67	5.07***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	3.83	0.41	0.55	7.36***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในปัจจัยด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พ่อกาซด้วยความรวดเร็ว	3.86	3.38	0.48	0.97	4.95***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.09	3.69	0.40	0.79	5.05***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา	4.21	3.81	0.40	0.78	5.14***	0.000	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว	3.91	3.27	0.64	1.02	6.27***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา	4.00	3.47	0.53	0.87	6.09***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	3.52	0.49	0.74	6.58***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.41 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปีวิจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในปีวิจัยด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.42 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านสมรรถภาพในการ ให้บริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วน งานมีจำนวนเพียงพอในการ บริการ	4.06	3.58	0.48	0.85	5.67***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ และความชำนาญในการ ให้บริการ	4.03	3.48	0.55	0.97	5.68***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยมีความชำนาญในการ ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการ รักษาความปลอดภัย	4.13	3.68	0.45	0.86	5.25***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มี ทักษะและความรู้ในการจัด สถานที่	4.10	3.70	0.40	0.85	4.69***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	4.11	3.62	0.49	0.77	6.35***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	3.61	0.47	0.70	6.73***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออานา จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของลูกค้าบ้านที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการของโครงการดิเออานา

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.43 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงาน ซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน	3.96	3.45	0.51	0.87	5.86***	0.000	ไม่พึง พอใจ
อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวก ต่อการติดต่อ	4.24	3.91	0.33	0.79	4.17***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น	3.92	3.49	0.43	0.84	5.10***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานมีการจัดลำดับการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.91	3.53	0.38	0.89	4.29***	0.000	ไม่พึง พอใจ
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน	3.93	3.49	0.44	0.92	4.76***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	3.57	0.42	0.69	6.02***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัยด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ โครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่าย ไม่ต้องคอยนาน ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.44 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความมีธรรมาภิบาลของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความมีธรรมาภิบาล	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า	4.03	3.81	0.22	0.64	3.41**	0.001	ไม่พึงพอใจ
พนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา	4.08	3.80	0.28	0.71	3.93***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม	4.18	3.87	0.31	0.65	4.79***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีนอบน้อม	4.07	3.90	0.17	0.60	2.81**	0.006	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.13	3.87	0.26	0.75	3.48**	0.001	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	3.85	0.25	0.56	4.46	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอิทธยาศัยไมตรี พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านพนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีในปัจจัยด้านพนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีนอบน้อม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทที่ดีนอบน้อม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการสื่อสารของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง	4.02	3.71	0.31	0.63	4.91***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.03	3.68	0.35	0.61	5.74***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้	4.03	3.66	0.37	0.63	5.87***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	4.00	3.60	0.40	0.82	4.90***	0.000	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.81	3.55	0.26	0.99	2.62*	0.010	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	3.64	0.34	0.60	5.59***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.45 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการสื่อสารของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.29	3.98	0.31	0.76	4.07***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.16	3.85	0.31	0.83	3.76***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ	4.08	3.66	0.42	0.89	4.72***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	4.18	3.75	0.43	0.84	5.10***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.18	3.87	0.31	0.77	4.00***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	3.82	0.36	0.69	5.14***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในปัจจัยด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.47 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบานา จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.37	3.96	0.41	0.81	5.09***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.27	3.84	0.43	0.98	4.40***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ	4.14	3.77	0.37	0.88	4.19***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ	4.21	3.71	0.50	0.81	6.17***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี	4.15	3.85	0.30	0.87	3.45**	0.001	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	3.83	0.40	0.77	5.23***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย การคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย การคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจัยด้านพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.48 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานสามารถจดจำลูกค้า และที่อยู่ได้เป็นอย่างดี	3.99	3.75	0.24	0.70	3.44**	0.001	ไม่พึง พอใจ
พนักงานสามารถจดจำความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.93	3.67	0.26	0.82	3.15**	0.002	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้ บริการของลูกค้าได้อย่างเป็น ระบบ	3.95	3.67	0.28	0.81	3.48**	0.001	ไม่พึง พอใจ
การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	3.88	3.64	0.24	0.82	2.93**	0.004	ไม่พึง พอใจ
โครงการสามารถแสดง หลักฐานเอกสารที่เป็นใน กรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว	3.96	3.70	0.26	0.79	3.31**	0.001	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	3.69	0.26	0.68	3.77***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปีจ้ยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของลูกค้าบ้านที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบัจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาบัจัยย่อยในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบัจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในปีจ้ยด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ และ โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.49 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่ สะดวกในการพักอาศัย	4.32	3.93	0.39	0.89	4.40***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการตกแต่งนำอยู่ อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์ สนาม	4.20	3.84	0.36	0.86	4.19***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	4.11	3.77	0.34	0.96	3.56**	0.001	ไม่พึง พอใจ
โครงการให้บริการโดยใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.08	3.64	0.44	1.12	3.92***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการการจัดสถานที่ติดต่อ และรับรองลูกค้าที่ดูสะอาด เรียบร้อย	4.13	3.83	0.30	0.93	3.24**	0.002	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	3.80	0.37	0.83	4.42***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ ในด้านโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.50 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบานา จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง	4.12	3.64	0.48	0.87	5.52***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ	4.25	3.83	0.42	0.85	4.99***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ	4.09	3.76	0.33	0.91	3.63***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี	3.77	3.30	0.46	1.06	4.35***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ	3.98	3.57	0.41	0.90	4.56***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	3.62	0.42	0.79	5.37***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.50 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ในปัจจัยด้านพนักงานขายให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายสถานที่มีการดูแลความสวยงามและความสะอาดอยู่เสมอ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการคุณภาพและงานสำเร็จด้วยดี และโครงการมีการดูแลระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.51 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พ่อกาซด้วยความรวดเร็ว	3.78	3.19	0.59	1.04	5.60***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.00	3.61	0.39	0.91	4.29***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา	4.13	3.73	0.40	0.94	4.30***	0.000	ไม่พึงพอใจ
กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความรวดเร็ว	3.70	3.04	0.66	1.02	6.39***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา	3.83	3.30	0.53	1.08	4.83***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	3.37	0.51	0.86	5.97***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.51 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของลูกบ้านที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีความสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในปัจจัยด้านพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้พักอาศัยด้วยความรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ระบบรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลา กระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความความรวดเร็ว และสามารถติดต่อกับพนักงานในแต่ละส่วนงานได้ตลอดเวลา ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านสมรรถภาพในการ ให้บริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการทุกส่วน งานมีจำนวนเพียงพอในการ บริการ	3.85	3.36	0.48	1.02	4.71***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ และความชำนาญในการ ให้บริการ	3.79	3.25	0.54	1.13	4.72***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายรักษาความ ปลอดภัยมีความชำนาญในการ ใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการ รักษาความปลอดภัย	3.95	3.61	0.34	1.00	3.41**	0.001	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มี ทักษะและความรู้ในการจัด สถานที่	3.93	3.56	0.37	0.89	4.19***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	3.90	3.43	0.46	1.03	4.47***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	3.44	0.44	0.87	5.05***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.52 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านสมรรถภาพในการให้บริการของลูกค้าบ้านที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงานมีจำนวนเพียงพอในการบริการ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ ในด้านพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการในปัจจัยด้านพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านการเข้าถึงบริการ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน	3.61	3.63	-0.02	4.21	-0.05	0.962	พึงพอใจ
อาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ	4.10	3.76	0.34	0.96	3.56**	0.001	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีช่องทางบริการรับเรื่องร้องเรียนหลายทางเช่น โทรศัพท์ กล้องรับบริการ Facebook เป็นต้น	3.67	3.30	0.36	1.01	3.57**	0.001	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ	3.78	3.27	0.51	1.03	4.86***	0.000	ไม่พึงพอใจ
สามารถติดต่อพนักงานได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน	3.75	3.22	0.53	0.98	5.32***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	3.44	0.34	1.18	2.90**	0.005	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.53 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่มีนัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปพึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการในปัจจัยย่อยด้านลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้านด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

แต่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้อื่นๆ ด้านการเข้าถึงบริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ในด้านพนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัยด้าน พนักงานมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถติดต่อพนักงานได้ง่ายไม่ต้องคอยนาน ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านอาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ และโครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทาง จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการเข้าถึงบริการได้ในปัจจัยด้านอาคารสำนักงานมีที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ และโครงการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายทางด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมีอรรถยาศัยไมตรีของพหุหญิง

ด้านความมีอรรถยาศัยไมตรี	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานผู้ให้บริการมี ความคุ้นเคยกับลูกค้า	3.89	3.64	0.25	0.75	3.36**	0.001	ไม่พึง พอใจ
พนักงานเต็มใจในการให้บริการ ตลอดเวลา	3.95	3.58	0.37	0.83	4.49***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่ สุภาพและเหมาะสม	4.12	3.76	0.36	0.76	4.75***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานผู้ให้บริการมี กิริยามารยาทที่ค่อนอบน้อม	4.13	3.73	0.40	0.75	5.33***	0.000	ไม่พึง พอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	3.76	0.40	0.77	5.23***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	3.69	0.36	0.68	5.25***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.54 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบ้างปัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมีอิทธยาศัยไมตรี พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านพนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดินอบน้อม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบ้างปัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีในปัจจัยด้านพนักงานเต็มใจในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการมีกิจกรรมารยาทที่ดินอบน้อม และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในด้าน พนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบ้างปัจจัยด้านความมีอิทธยาศัยไมตรีในปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความคุ้นเคยกับลูกค้า ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ในด้านการสื่อสารของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านการสื่อสาร	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง	3.96	3.61	0.35	0.85	4.14***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	4.01	3.65	0.36	0.78	4.67***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้	3.92	3.55	0.37	0.79	4.71***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า	3.82	3.52	0.30	0.95	3.17**	0.002	ไม่พึงพอใจ
บริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิ ป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ	3.77	3.51	0.26	0.94	2.77**	0.007	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	3.56	0.33	0.75	4.39***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.55 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านการสื่อสารของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการสื่อสาร พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านโครงการสามารถส่งข่าวสารให้กับผู้พักอาศัยได้ถูกต้อง พนักงานสามารถอธิบายโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน และพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้ด้วยความสำเร็จ 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในด้าน พนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านการสื่อสารได้ในปัจจัยด้านพนักงานสามารถอธิบายถึงระยะเวลาในการบริการแก่ลูกค้า และบริษัทมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม อาทิป้ายโฆษณา แผ่นพับอย่างเพียงพอ ด้วยความสำเร็จ 99.0%

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
โครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.30	3.86	0.44	0.89	4.94***	0.000	ไม่พึงพอใจ
โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.16	3.72	0.44	0.94	4.71***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ	3.93	3.51	0.42	1.03	4.09***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี	4.07	3.65	0.42	0.95	4.45***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานผู้ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ	4.02	3.69	0.33	0.88	3.77***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	3.68	0.41	0.84	4.90***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.56 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้อื่นๆ ด้านความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการต่างกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้า โครงการมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดี และพนักงานผู้ให้บริการต่างกายได้เหมาะสมน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการ บ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.19	3.76	0.43	1.08	4.00***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ	4.11	3.76	0.35	1.09	3.22**	0.002	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ	3.88	3.36	0.52	1.13	4.61***	0.000	ไม่พึงพอใจ
ลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ	3.96	3.43	0.53	1.11	4.71***	0.000	ไม่พึงพอใจ
พนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี	3.88	3.53	0.35	1.19	2.96**	0.004	ไม่พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	3.57	0.44	1.03	4.25***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.57 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันด้านลูกค้ามีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ลูกค้ามีความมั่นใจในระบบการคัดสรรพนักงานเข้ามาทำงานในโครงการ และลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในด้านลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ และพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันด้านลูกค้ามีความมั่นใจในอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของโครงการ และพนักงานสามารถรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างดี ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านความเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
พนักงานสามารถจดจำลูกค้า และที่อยู่ได้เป็นอย่างดี	3.87	3.66	0.21	0.73	2.88**	0.005	ไม่พึง พอใจ
พนักงานสามารถจดจำความ ต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.74	3.55	0.19	0.82	2.34*	0.021	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้ บริการของลูกค้าได้อย่างเป็น ระบบ	3.77	3.51	0.26	0.82	3.20**	0.002	ไม่พึง พอใจ
การบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ	3.78	3.49	0.28	0.82	3.43**	0.001	ไม่พึง พอใจ
โครงการสามารถแสดง หลักฐานเอกสารที่เป็นใน กรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้ อย่างรวดเร็ว	3.87	3.56	0.31	0.72	4.31***	0.000	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	3.55	0.25	0.69	3.66***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.58 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 กล่าวคือ ในด้าน โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในปัจจัยด้าน โครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในปัจจัยด้านพนักงานสามารถจดจำลูกค้าและที่อยู่ได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โครงการมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้าน พนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในปัจจัยด้าน ที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ความ คาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-Value	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน			
ที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่ สะดวกในการพักอาศัย	4.37	3.90	0.47	0.85	5.56***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีการตกแต่งนำอยู่ อาศัยเช่นต้นไม้ และอุปกรณ์ สนาม	4.29	3.78	0.52	0.84	6.12***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการมีอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	4.12	3.61	0.52	0.95	5.39***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการให้บริการโดยใช้ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.98	3.42	0.56	1.20	4.62***	0.000	ไม่พึง พอใจ
โครงการการจัดสถานที่ติดต่อ และรับรองลูกค้าที่ดูสะอาด เรียบร้อย	3.95	3.65	0.30	1.05	2.86**	0.005	ไม่พึง พอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	3.67	0.47	0.86	5.48***	0.000	ไม่พึง พอใจ

หมายเหตุ : *P-Value < 0.05 **P-Value < 0.01 ***P-Value < 0.001

จากตารางที่ 4.59 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของโครงการดิเออบาน่า

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 ในด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัยเช่นต้นไม้ โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย และโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัย โครงการมีการตกแต่งนำอยู่อาศัย โครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย และโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย และโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยโครงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และมีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในด้านโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไปไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในปัจจัยด้านโครงการการจัดสถานที่ติดต่อและรับรองลูกค้าที่ดูสะอาดเรียบร้อย ด้วยความเชื่อมั่น 99.0%