

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าจังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้พักอาศัยในโครงการดิเออบาน่า จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 อายุระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 สถานภาพสมรส จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.5 อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รายได้ 20,001-50,000 บาท จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีสิทธิในการครอบครองโดยเป็นเจ้าของ จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.0 ระยะเวลาที่อยู่อาศัย 1-3 ปี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบันทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อบัจจัยทุกด้าน หากพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่ามีเพียงด้านการเข้าถึงบริการ เท่านั้นที่มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือปัจจัยย่อยเรื่อง

ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน จึงสามารถแปลผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยดังกล่าวเพียงบัณฑิตยเดียว ส่วนบัณฑิตยอื่นเห็นว่ามีความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกข้อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตยอื่น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะมาสามารถจำแนกเป็นแต่ละด้านคือระบบรักษาความปลอดภัย ควรเข้มงวดสำหรับ ร.ป.ภ. ที่ต้องตรวจตราเข้า-ออก อยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการประทับตราใบเข้าออกจากเจ้าของบ้านทุกครั้ง ติดตั้งระบบกล้อง CCTV ให้ทั่วทุกจุดและควรหมั่นตรวจตราความเรียบร้อยของผู้พักอาศัยเพื่อความปลอดภัย จำนวน 18 ราย ระบบสาธารณูปโภค ควรให้บริการอินเทอร์เน็ต และมีการติดตั้งไฟฟ้าทั่วทั้งบริเวณ โครงการให้มีความสว่างทั่วถึง จำนวน 15 ราย ระบบการซ่อมบำรุงควรมีการบริการทันทีที่ได้รับการแจ้งซ่อมเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์รวมทั้งการกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 12 ราย ระบบการจัดการขยะ ควรมีการบริหารจัดการขยะอย่างเป็นระบบรวมถึงการทำความปลอดภัยระบบท่อระบายน้ำไม่ให้อุดตันอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 10 ราย การจัดระเบียบเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง ควรมีระบบการแจ้งเตือนบ้านที่มีสัตว์เลี้ยงให้ดูแลทั้งเรื่องเสียงและความสะอาดเพื่อป้องกันการสร้างความรำคาญให้กับผู้พักอาศัย จำนวน 8 ราย การดูแลภูมิทัศน์ควรจัดแต่งภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่นและสวยงามตลอดเวลา จำนวน 4 ราย การจัดการร้านค้าและสปอร์ตคลับควรมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมกับวันเวลาที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของราคา จำนวน 2 ราย

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

โดยจำแนกเพศเป็น 2 กลุ่มชายและหญิง เพื่อทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

เพศชาย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้าน หากพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่ามีเพียงด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือปัจจัยย่อยเรื่องลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ที่มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือพนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และการบริการด้านข้อมูลที่เป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบจึงสามารถแปลผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยดังกล่าว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นเห็นว่ามีความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกข้อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอื่น

เพศหญิง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้าน หากพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่าไม่มีปัจจัยย่อยใดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกข้อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยใด

5. เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

โดยจำแนกเพศเป็น 2 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เพื่อทดสอบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

รายได้ไม่เกิน 50,000 บาท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง

ปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้าน หากพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่าไม่มีปัจจัยย่อยใดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกข้อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยใด รายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้าน หากพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่ามีเพียงด้านการเข้าถึงบริการ ที่มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างไปจากการรับรู้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือปัจจัยย่อยเรื่องลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน เพียงปัจจัยเดียวจึงสามารถแปลผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเพียงปัจจัยเดียว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นเห็นว่ามีความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ทุกข้อ จึงสามารถแปลผลได้ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยอื่น

อภิปรายผลการศึกษา

ตามแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ของ Parasuraman , Zeithaml and Berry ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่คิดว่ามีค่าสำคัญ 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทุกเรื่องจะให้การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมหลังจากการเข้าใช้บริการแล้ว ดังนั้นจึงไม่สามารถนำเอาผลการศึกษาจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการมาอภิปรายผลได้

โดยตรง ดังนั้นในการอภิปรายผลครั้งนี้จึงนำผลการรับรู้คุณภาพของการบริการมาใช้อภิปรายผลเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในการศึกษาอื่นๆ แทนดังนี้

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้าประเมินการรับรู้ความพึงพอใจในบริการระดับมาก ทุกด้านทั้งความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีธรรมาจริยธรรม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ **ธาวี ฤกษ์บุตร (2553)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลาดคารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภคและระบบการรักษาความปลอดภัยของโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยในระดับมาก ซึ่งแยกเป็น 5 ประเภทดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง เท่านั้น

จากการศึกษาการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้การรับรู้ในเรื่องโครงการมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการลูกค้าให้การรับรู้ในเรื่องที่ตั้งของโครงการเป็นพื้นที่ที่สะดวกในการพักอาศัยในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ **จำลอง วงศ์ศิริ อำนวย (2551)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านสร้างเสร็จก่อนขายโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ เน้นการศึกษาโครงการของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมาก มาจากชื่อเสียงของบริษัทฯ ทำเลที่ตั้งของโครงการ

จากการศึกษาการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าพบว่าในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ลูกค้าให้การรับรู้ในเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจตราอย่างสม่ำเสมอในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลูกค้าให้การรับรู้ในเรื่องระบบสาธารณูปโภคสามารถมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลาในระดับมากซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากในการเลือกซื้อโครงการพักอาศัย สอดคล้องการศึกษาของ **ระวีพรรณ ทองเพ็ญ (2549)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบ้านจัดสรรเชิงพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเชิงพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญมากที่สุดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ความครบครันของระบบสาธารณูปโภคของบ้านจัดสรร เช่นระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปาและโทรศัพท์ ซึ่งระบบสาธารณูปโภคเหล่านี้จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อยู่อาศัยได้ รวมไปถึงการที่บ้านจัดสรรมียามรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ย่อมทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการศึกษาด้านสมรรถภาพในการให้บริการพบว่า การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าอยู่ในระดับมากในเรื่อง พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัย พนักงานฝ่ายดูแลสถานที่ที่มีทักษะและความรู้ในการจัดสถานที่ และพนักงานฝ่ายดูแลลูกค้ามีความความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้องซึ่งเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสถาวร ศรีประสิทธิ์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลังการขายบ้านจัดสรรของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) เฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อบริการงานซ่อม การบริการเรื่องความปลอดภัย การบริการเรื่องระบบไฟฟ้า-น้ำประปาในโครงการ การดูแลเรื่องสาธารณูปโภคของโครงการ การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการและการให้บริการในด้านสโมสร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบ

1. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า พบว่าลูกค้ามีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้าน แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของทุกด้าน แต่ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการในปัจจัยย่อยลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในปัจจัยย่อยดังกล่าว

2. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าจำแนกตามเพศ พบว่าลูกค้าเพศชาย มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้าน แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการในปัจจัยย่อยลูกค้า

สามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึงที่บ้าน และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในปัจจัยย่อยพนักงานสามารถจดจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และการบริการด้านข้อมูล ที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการอย่างเป็นระบบ แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในปัจจัยย่อย ดังกล่าว ส่วนลูกค้าเพศหญิง มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้าน แสดงว่าลูกค้า ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของทุกด้าน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าไม่มีปัจจัยย่อย ใดที่ลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

3. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการใน โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าจันแนกตามรายได้ พบว่าลูกค้ารายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท มีระดับ ความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้านแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวม ของทุกด้าน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าไม่มีปัจจัยย่อยใดที่ลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ส่วนลูกค้ารายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป มีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในทุกด้าน แสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามี เพียงปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการในปัจจัยย่อยลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานซ่อมบำรุงให้มาบริการถึง ที่บ้าน แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในปัจจัยย่อยดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ ในทุกด้าน ซึ่งหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน นั่นคือ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่าต้องมีการปรับกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความ คาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องพนักงานขายให้ข้อมูล เกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริงมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดย การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและรายละเอียดของ โครงการมากขึ้น เช่น แบบบ้าน วัสดุที่ใช้ การบริการหลังการขาย ระบบสาธารณูปโภค ฯลฯ เพื่อให้พนักงานขายสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนแก่ลูกค้า และจัดทำแฟ้มระบบข้อมูลโครงการให้มีความชัดเจนและเป็น รูปธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลของพนักงานขาย

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่า ในเรื่องกระบวนการบริการในการซ่อมบำรุงมีความความรวดเร็วมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการปรับปรุงระบบการรับงานซ่อมบำรุงให้มีความรวดเร็วขึ้น

โดยเฉพาะส่วนงานรับแจ้ง เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว รวมไปถึงการตรวจเช็คจำนวนช่างที่ใช้ในโครงการว่ามีความเพียงพอหรือไม่ หากไม่เพียงพอต้องรับจัดหาเพิ่มเติมเพื่อให้ทันกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้ง ให้มีการวัดผลการประเมินผลการทำงานของช่างซ่อมบำรุงในเรื่องความรวดเร็วในการบริการเพิ่มเติมด้วย

3. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้และความชำนาญในการให้บริการมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการจัดหาช่างที่มีฝีมือมาร่วมงานมากขึ้นหรือการพัฒนาฝ่ายช่างซ่อมบำรุงที่มีอยู่เดิมโดยการส่งไปอบรมพัฒนาฝีมือให้สามารถซ่อมบำรุงคุณภาพทัดเทียมกับช่างภายนอก ทั้งนี้ มีการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมเพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้น

4. ด้านการเข้าถึงบริการ จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องสามารถติดต่อพนักงานทุกส่วนงานที่รับบริการได้ง่าย ไม่ต้องคอยนานมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการเพิ่มช่องทางในการติดต่อพนักงานทั้งทางโทรศัพท์ที่มีสายด่วน Call Center เพื่อรับเรื่องต่างๆ หรือทาง e-mail หรือทาง Face book ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้นไม่ต้องเข้าคิวรอนานหรือการติดตั้งกล่องรับแจ้งปัญหาของลูกค้าเพื่อให้โครงการทราบปัญหาและเข้าไปแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

5. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องพนักงานผู้ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการคัดสรรพนักงานทุกส่วนงานในส่วนผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาสุภาพเหมาะสม อีกทั้งต้องทำการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ทางด้านจิตบริการเพื่อให้สามารถสร้างจิตใจให้เกิดการรักงานบริการมากขึ้น

6. ด้านการสื่อสารจากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆในการให้บริการแก่ลูกค้าได้มีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการอบรมพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงาน และขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ถูกต้อง ในส่วนงานบริการแก่ลูกค้า เพื่อสามารถตอบคำถามและแนะนำให้แก่ลูกค้าได้ รวมถึงจัดทำระบบ Flow & Form งานภายในแต่ละส่วนงานให้มีความชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกระบวนการและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

7. ด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่า ในเรื่องพนักงานมีการอธิบายวิธีการแก้ปัญหาอย่างน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความโปร่งใสจริงใจมีมิตรไมตรีที่ดีมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการแจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้พนักงานทราบอยู่เสมอ โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบริการต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ สำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าพนักงานต้องสามารถแนะนำข้อมูลให้กับลูกค้าได้ถูกต้อง โดยการอธิบายให้กระจ่างและชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือ ดังนั้น ควรมีการทดสอบการทำงาน of พนักงานในขณะที่ปฏิบัติงาน On the job training ด้วย อีกทั้งยังต้องให้พนักงานตระหนักถึงการมีจิตใจบริการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหา

8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องลูกค้ามีความมั่นใจในกระบวนการทำงานของโครงการมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการอบรมพนักงานในส่วนงานบริการให้มีความรู้และปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้อง รวมถึงทำความเข้าใจแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงกระบวนการทำงานและระบบความปลอดภัยที่โครงการจัดให้แก่ลูกค้าที่ถูกต้องของงานรักษาความปลอดภัย

9. ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่าในเรื่องโครงการสามารถแสดงหลักฐานเอกสารที่จำเป็นในกรณีลูกค้าต้องการรับรู้ได้อย่างรวดเร็วมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการจัดทำเอกสารที่มีความจำเป็นและมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยการจัดเก็บในคอมพิวเตอร์หรือจัดทำสารบบให้มีความชัดเจน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลออกมาให้ลูกค้ารับรู้ได้อย่างรวดเร็ว

10. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ โดยพิจารณาผลต่างที่มีค่ามากที่สุด พบว่า ในเรื่องโครงการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยเช่น เคมبلทีวี อินเทอร์เน็ต เป็นต้นมีผลต่างมากที่สุด ดังนั้น โครงการควรมีการปรับกลยุทธ์โดยการทำการสำรวจความต้องการใช้บริการเหล่านี้เพื่อจัดหามาบริการอย่างพอเพียง อีกทั้ง ทำการสำรวจการใช้เทคโนโลยีต่างๆ จากโครงการคู่แข่งเพื่อนำมาเปรียบเทียบและวางแผนสำหรับนำมาใช้งานในโครงการต่อไป

แต่ทั้งนี้จากการวัดระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการทุกด้าน อาจเนื่องมาจาก บ้านเป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับสินค้าประเภทอื่นๆ ดังนั้น ในช่วง

ชีวิตหนึ่ง ลูกค้าแต่ละรายสามารถมีบ้านเพียงไม่กี่หลังเพราะไม่สามารถซื้อได้บ่อยเหมือนสินค้าประเภทอื่น และลูกค้าในโครงการดิเออบานานั้นเป็นกลุ่มมีรายได้ระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งราคาบ้านค่อนข้างแพงเมื่อเทียบกับระดับรายได้ ลูกค้าจึงคาดหวังสูงกว่าการศึกษาความพึงพอใจในด้านอื่นๆ แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่าลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพบริการระดับมากเกือบทุกด้าน คือด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ยกเว้นด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง