

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้าน ลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินคุณภาพการบริการ

วิธีการศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการใช้แบบสอบถามกับ ผู้พักอาศัยประจำและเจ้าของบ้านที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคในหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งหมด 60 คน และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการ ค้นคว้าจากเอกสาร เว็บไซต์ หนังสือ บทความ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต และได้นำมา วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ปัญหาและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของ หมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 86.70 ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวมากกว่า 60,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีจำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกัน 4 - 5 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มี ขนาดพื้นที่บ้านน้อยกว่า 100 ตารางวา คิดเป็นร้อยละ 48.30 และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในโครงการ มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.30

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละด้าน ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และโครงการมีถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง ทำให้การสัญจรภายในหมู่บ้านเป็นไปได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

### 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้พักอาศัยเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

### 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในให้การบริการแก่ผู้พักอาศัย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อผู้พักอาศัยร้องขอเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

#### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า – ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้พักอาศัยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท สุภาพแก่ผู้พักอาศัย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสัมมาคารวะ และให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

#### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการดูแลความเรียบร้อยภายในโครงการแก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พักอาศัยแต่ละราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยย่อยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

**ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข และระบบรักษา  
ความปลอดภัยของโครงการ จำแนกตามเพศ**

**1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า – หลังโครงการ และปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเรียบร้อย

ส่วนความเป็นรูปธรรมของบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน

**2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ บริษัท คอวลิตีเฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

**3. ด้านการตอบสนองลูกค้า**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ และปัจจัยย่อยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

#### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าสูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด

#### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าสูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือโครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส

**ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ จำแนกตามอายุ**

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละด้าน ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

#### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด
ไม่เกิน 40 ปี	โครงการมีการจัดทัศนียภาพภายในโครงการได้อย่างเหมาะสม
อายุ 41 - 50 ปี	1.โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ 2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย
อายุ 51 ปีขึ้นไป	โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ



## 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	

## 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย
อายุ 41 - 50 ปี	1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัย 2. เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ
อายุ 51 ปีขึ้นไป	เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ

## 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมารยาท และสุภาพแก่ผู้พักอาศัย
อายุ 41 - 50 ปี	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป
อายุ 51 ปีขึ้นไป	

### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละด้าน ตามแนวความคิดประเมินคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

#### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	

#### 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด

#### 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

#### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด
อายุ 41 - 50 ปี	
อายุ 51 ปีขึ้นไป	

#### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

อายุ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
ไม่เกิน 40 ปี	โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และ ฟิตเนส
อายุ 41 - 50 ปี	1. โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุด 2. โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และ ฟิตเนส
อายุ 51 ปีขึ้นไป	โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และ ฟิตเนส

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละด้าน ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

##### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และเรียบร้อย
100 ตารางวาขึ้นไป	โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และประตูไฟฟ้าด้านหน้า - หลังโครงการ



## 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
100 ตารางวาขึ้นไป	

## 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัย
100 ตารางวาขึ้นไป	เจ้าหน้าที่ของโครงการแสดงความเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ เมื่อพบว่าผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ

## 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป 2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการสามารถทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออาศัยอยู่ในโครงการ
100 ตารางวาขึ้นไป	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า - ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป

## 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้พักอาศัย และรู้จักผู้พักอาศัยในโครงการแต่ละรายได้
100 ตารางวาขึ้นไป	

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดแต่ละด้าน ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการได้ ดังนี้

### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน
100 ตารางวาขึ้นไป	

### 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนด
100 ตารางวาขึ้นไป	

### 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
100 ตารางวาขึ้นไป	

### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด
100 ตารางวาขึ้นไป	

### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ขนาดพื้นที่บ้าน	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด
น้อยกว่า 100 ตารางวา	โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส
100 ตารางวาขึ้นไป	

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัญหาของคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้คือ

#### **ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้**

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

#### **ด้านการตอบสนองลูกค้า**

เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง (2 ราย)

#### **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า**

ผู้พักอาศัยไม่ทราบรายรับ - รายจ่ายและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการที่ชัดเจน (3 ราย)

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่จำแนกตามคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้คือ

#### **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ**

เจ้าหน้าที่ควรดูแลและทำความสะอาดสวนสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสวยงามและความเป็นระเบียบ เนื่องจากมีกิ่งไม้และใบไม้ร่วงหล่นลงมามาก และอาจส่ง ผลให้เกิดการอุดตันของท่อระบายน้ำ (3 ราย)

#### **ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้**

เจ้าหน้าที่ควรมีความจริงจังในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัย โดยเฉพาะเมื่อสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างชำรุดเสียหาย ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

เช่น หลอดไฟของเสาไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างตามท้องถนน และเครื่องเล่นที่สนามเด็กเล่น ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะได้รับการเปลี่ยนหรือซ่อมแซม (7 ราย)

#### **ด้านการตอบสนองลูกค้า**

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

#### **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า**

1. โครงการควรมีการจัดทำรายละเอียดทางการเงินเกี่ยวกับค่าสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการให้สามารถตรวจสอบได้ (3 ราย)
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในโครงการควรเพิ่มความเข้มงวดในการเข้าออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไปให้มากขึ้น เพื่อความปลอดภัยและอุ่นใจของผู้พักอาศัย (3 ราย)

#### **ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า**

1. โครงการควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการ และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น ผู้พักอาศัยที่เลี้ยงสุนัขมักปล่อยสุนัขของตนออกมาวิ่งเล่นพ่วน คู้ขยชะ รวมทั้งถ่ายมูลในสวนสาธารณะและส่วนหย่อมภายในโครงการ ซึ่งสร้างความเดือดร้อนและความรำคาญให้แก่ผู้พักอาศัยคนอื่น ดังนั้นทางโครงการควรจะกำหนดข้อปฏิบัติที่เคร่งครัด รวมทั้งส่งหนังสือแจ้งให้ผู้พักอาศัยภายในโครงการได้รับทราบ (5 ราย)
2. โครงการควรมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น ห้องซาวน่าและสระว่ายน้ำควรจะมีการเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากตอนนี้ผู้พักอาศัยไม่สามารถใช้บริการได้ เมื่อต้องการใช้บริการ (4 ราย)

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

**แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า** ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าดังกล่าวได้รับ กับความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จคือ การเสนอบริการที่มีประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการในระดับมาก เนื่องจากผู้พักอาศัยได้รับประโยชน์จากการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการมากกว่าความคาดหวังก่อนรับบริการจากโครงการ

**แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ** ของพาราสูรามาน และคณะ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เนื่องจากทางโครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย รวมทั้งมีระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและได้มาตรฐาน เช่น ถนนและทางเท้าที่มีขนาดกว้าง เสาไฟฟ้าที่ให้ความสว่างแก่ผู้พักอาศัยภายในหมู่บ้าน สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และสวนสาธารณะ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของจำลอง วงศ์ศิริ อำนวย (2551) ซึ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านสร้างเสร็จก่อนขายโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ เน้นการศึกษาโครงการของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านการจัดแบ่งพื้นที่ส่วนกลางของโครงการด้านสาธารณูปโภคส่วนกลาง ได้แก่ สโมสร สระว่ายน้ำ และสวนสาธารณะ

นอกจากนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของระวีพรรณ ทองเพ็ญ (2549) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบ้านจัดสรรเชิงพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรเชิงพาณิชย์ในเขตจังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้



ความสำคัญมากที่สุดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อคือ ปัจจัยด้านความครบครันของระบบสาธารณูปโภคของบ้านจัดสรร เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา และโทรศัพท์ ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญในเรื่องระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและได้มาตรฐาน และหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ได้มีระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและมีความเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยที่เพียงพอแล้ว

**2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ชื่อเสียงของบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และการที่บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของจำลอง วงศ์ศิริอำนวย (2551) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย โครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่ เน้นการศึกษาโครงการของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย และความพึงพอใจในบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านสร้างเสร็จก่อนขายของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก มาจากชื่อเสียงของบริษัทฯ แสดงให้เห็นว่าชื่อเสียงของบริษัท และการที่บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของลูกค้า นั้นสามารถสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าทางบริษัทและโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญในเรื่องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท เพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าในอนาคตอีกด้วย

**3. ด้านการตอบสนองลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทางโครงการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของสถาพร ศรีประสิทธิ์ (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรของบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะกับทางโครงการเช่นกันว่า ทางโครงการควรเพิ่มจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าทาง

โครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการแก่ผู้พักอาศัยได้อย่างทั่วถึง

**4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโครงการเข้มงวดในการเข้า – ออกหมู่บ้านของบุคคลทั่วไป และนอกจากนี้ทางโครงการได้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่ผู้พักอาศัยในโครงการอีกด้วย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของระวีพรรณ ทองเพ็ญ (2549) ที่พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรเชิงพาณิชย์ ได้แก่ การที่บ้านจัดสรรมียามรักษาความปลอดภัยที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความมั่นใจและความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าทางโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญกับความเข้มงวดของระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งหมู่บ้านลัดดาารมย์โครงการเชียงใหม่ได้มีการให้บริการด้านระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดและมีความเหมาะสมแล้ว

**5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือโครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส รวมทั้งควรมีการเปิดให้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งบางครั้งผู้พักอาศัยไม่สามารถใช้บริการได้ตามเวลาที่ทางโครงการได้แจ้งไว้ อาจเนื่องมาจากความไม่พร้อมของสถานที่หรืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำปิดให้บริการ เพราะมีการทำความสะอาดอยู่บ่อยครั้ง รวมทั้งเครื่องออกกำลังกายที่ชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน จึงทำให้ผู้พักอาศัยไม่สามารถใช้บริการได้ตามความต้องการ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของสถาพร ศรีประสิทธิ์ (2540) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะกับทางโครงการดังนี้คือทางโครงการควรมีการขยายเวลาการให้บริการของสโมสร และสระว่ายน้ำ ดังนั้นจึงทำให้เห็นได้ว่าโครงการบ้านจัดสรรควรให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก รวมถึงระยะเวลาการเปิดให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยแต่ละรายได้

## ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดาภิรมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ มีข้อค้นพบ แยกตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

**1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ** จากการศึกษาพบว่า ไม่ว่าจะศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เช่น กล้องวงจรปิด และ ประตูไฟฟ้าด้านหน้า – หลังโครงการ และปัจจัยย่อยที่ผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ โครงการมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า แม้ทางโครงการจะมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย แต่อุปกรณ์พื้นฐานอย่างอุปกรณ์ดับเพลิงยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ทั้งๆที่อุปกรณ์ดับเพลิงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการรักษาความปลอดภัยและให้ความมั่นใจด้านความปลอดภัยแก่ผู้พักอาศัย

**2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้** ไม่ว่าจะศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้สูงที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เนื่องจากบริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลักประเภทค้าสังหาริมทรัพย์ โดยขายบ้านจัดสรรพร้อมที่ดินเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นบริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จึงเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในด้านการบริหารงาน และมีผลงานที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ แต่จากการศึกษายังพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ จะเห็นได้ว่าในด้านภาพลักษณ์ของบริษัทสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าได้อย่างดี แต่ในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทางผู้พักอาศัยไม่เชื่อมั่นในการให้ข้อมูลว่าข้อมูลที่ได้รับจะมีความถูกต้องและสามารถเชื่อถือได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้พักอาศัย โดยการให้การอบรมและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้แก่ผู้พักอาศัย

**3. ด้านการตอบสนองลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ว่าจะศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ ต่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้พักอาศัย และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

นอกเหนือจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยย่อยเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในทันที โดยที่ผู้พักอาศัยจะได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในทั้งสองปัจจัย อาจเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีจำกัด ส่งผลให้บางครั้งผู้พักอาศัยไม่ได้รับการให้บริการที่ทั่วถึง สะดวก และรวดเร็วเท่าที่ควร

**4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า** ไม่ว่าจะศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ การจัดทำเอกสารและรายการทางการเงินของค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากผู้พักอาศัยไม่ทราบรายละเอียดทางการเงินเกี่ยวกับค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ และไม่สามารถตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ได้ ซึ่งส่งผลให้ผู้พักอาศัยไม่มั่นใจในการจัดการ การดูแลค่าใช้จ่ายและรายการต่างๆทางการเงินของโครงการ ทั้งๆที่โครงการอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัทที่มีชื่อเสียงโครงการควรมีการจัดการที่ดี เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้

**5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ว่าจะศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่และระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ ต่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกันคือ โครงการมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการมักไม่พร้อมให้บริการ เช่น สระว่ายน้ำปิดให้บริการ เพราะมีการทำความสะอาดอยู่บ่อยครั้ง รวมทั้งเครื่องออกกำลังกายที่ชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน จึงทำให้ผู้พักอาศัยไม่สามารถใช้บริการได้ตามความต้องการและไม่สามารถใช้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ

นอกเหนือจากปัจจัยย่อยข้างต้นแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 - 50 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่พักอาศัยอยู่ในโครงการไม่ถึง 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในปัจจัยเดียวกัน



คือ โครงการถือว่าผลประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เนื่องมาจากกรณีที่โครงการไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้ดีเท่าที่ควร ทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย จึงทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกว่าการโครงการไม่ได้ถือประโยชน์ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก

**ข้อเสนอแนะ** แยกตามแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้

### 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ

1. โครงการควรเพิ่มอุปกรณ์ดับเพลิง และถังดับเพลิง รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์ในสถานที่ที่สะดวกในการใช้งาน โดยทางโครงการควรจะติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและหัวดับเพลิงอย่างน้อย 6 จุด ซึ่ง 2 จุดแรก ควรติดตั้งที่ด้านหน้าและหลังโครงการ ส่วนอีก 4 จุด ควรติดตั้งภายในโครงการ นอกจากนั้นทางโครงการควรเพิ่มถังดับเพลิงอย่างน้อย 12 จุดภายในโครงการ พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งให้ผู้พักอาศัยได้ทราบถึงวิธีการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อสะดวกในการใช้งานเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

2. โครงการควรมีการเพิ่มจำนวนครั้งในการเก็บขยะภายในหมู่บ้านเป็น 5 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อความสะดวก และความเป็นระเบียบภายในโครงการ อีกทั้งควรออกจดหมายแจ้งให้ผู้พักอาศัยทำการคัดแยกขยะ เพื่อความสะดวกในการเก็บขยะของเจ้าหน้าที่

3. เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลสวนสาธารณะ และสวนหย่อมภายในโครงการควรทำการเก็บกิ่งไม้และใบไม้ที่ร่วงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสวยงามและป้องกันการอุดตันของท่อระบายน้ำ

### 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

1. โครงการควรอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้แก่ผู้พักอาศัย เมื่อผู้พักอาศัยต้องการความช่วยเหลือ

2. เจ้าหน้าที่ควรมีความจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัยตามที่ได้รับปากไว้ โดยเฉพาะเมื่อสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างชำรุดเสียหาย ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยทางโครงการควรมีบันทึกเพื่อลงเวลาที่ได้รับการแจ้งจากผู้พักอาศัย และควรมีตารางลงเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สะดวกต่อการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และทำให้ทราบระยะเวลาการทำงานว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่ได้กำหนดหรือไม่



3. โครงการควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลและช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง

4. เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ และสนามเด็กเล่น ควรดูแล ทำความสะอาดและซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชำรุดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยของเด็กๆภายในโครงการ

### 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

1. โครงการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ในโครงการไม่เพียงพอต่อการดูแลและให้บริการแก่ผู้พักอาศัย

2. โครงการควรมีอุปกรณ์สำรองสำหรับซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค ในกรณีที่สาธารณูปโภคชำรุดหรือเสียหาย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อความปลอดภัยของผู้พักอาศัยในโครงการ

### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

1. ทางโครงการควรมีการจัดทำรายละเอียดทางการเงินเกี่ยวกับค่าสาธารณูปโภคและระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ และควรแสดงรายละเอียดทางการเงินให้แก่ผู้พักอาศัยได้รับทราบ เช่น ทางโครงการควรมีการแจ้งรายละเอียดทางการเงินให้แก่ผู้พักอาศัยให้ได้รับทราบทุกๆสิ้นเดือน เป็นต้น

2. โครงการไม่ควรมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อยจนเกินไป เนื่องจากทำให้ผู้พักอาศัยเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยและการบริการ

### 5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1. โครงการควรมีการให้บริการที่ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ เช่น สระว่ายน้ำ และฟิตเนส และควรมีการเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะควรมีการเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอในวันเสาร์และอาทิตย์ อีกทั้งถ้าโครงการจำเป็นต้องปิดปรับปรุงหรือปิดทำความสะอาด ควรมีการแจ้งให้ผู้พักอาศัยทราบล่วงหน้า และกำหนดเวลาการปิดปรับปรุงที่ชัดเจน

2. โครงการควรมีผู้รับความคิดเห็น ซึ่งผู้พักอาศัยสามารถแสดงความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนได้ เพื่อให้โครงการได้รับทราบความคิดเห็นในด้านต่างๆของ

ผู้พักอาศัย และสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างถูกต้อง โดยผู้รับความคิดเห็นควรตั้งอยู่ตรงประตูด้านหน้า – หลังโครงการ และภายในสโมสร เพื่อความสะดวกต่อการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของผู้พักอาศัย

3. โครงการควรมีการกำหนดข้อปฏิบัติที่เคร่งครัด รวมทั้งส่งหนังสือแจ้งให้ผู้พักอาศัยภายในโครงการได้รับทราบถึงข้อควรปฏิบัติในการอาศัยอยู่ร่วมกันภายในโครงการ เพื่อให้โครงการมีระเบียบและเป็นสังคมที่น่าอยู่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved