

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร	
โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	42
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายบ้าน จัดสรรโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่	105
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	107
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	117
ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	124
ประวัติผู้เขียน	132

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	17
4 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	18
6 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	18
7 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย	19
8 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามบ้านอยู่ในระยะเวลาประกัน 1 ปี	19
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า	20
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้า	27
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้า	29
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้า	30
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานของลูกค้า	31
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของลูกค้า	33
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของลูกค้า	35
16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	36

ลิขสิทธิ์ในวารสารวิจัยทางวิชาการของเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	42
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับ การศึกษา	49
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	50
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	51
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา	52
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	54
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	55
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ	57
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	68
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตาม อาชีพ	70
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	72
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	74
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	77
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	81
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ของครัวเรือนต่อเดือน	92
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	94
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ ครัวเรือนต่อเดือน	96
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยของ ครัวเรือนต่อเดือน	98
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ ครัวเรือนต่อเดือน	101
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ ครัวเรือนต่อเดือน	103
38 แสดงจำนวนของลูกค้า จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบ	105
39 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละด้าน โดยสรุป	110
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ พาร์ค เชียงใหม่ ที่มีค่าน้อยที่สุด 14 อันดับแรก เปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	112