

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ	4
สาธารณูปโภคของที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและพาณิชยกรรม	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากรและการกำหนดขนาดตัวอย่าง	10
วิธีการศึกษา	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุขปโภค และระบบรักษา ความปลอดภัยของโครงการ	18
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการสาธารณสุขปโภค และระบบ รักษาความปลอดภัยของโครงการ	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	69
ข้อค้นพบ	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	79
ประวัติผู้เขียน	92

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้พักอาศัยในบ้านพักเดียวกัน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในโครงการ	17
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก โดยคณะ ปัจจัยคุณภาพการบริการ	29
17 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10 อันดับแรก โดยคณะ ปัจจัยคุณภาพการบริการ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
20 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
21 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
22 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
23 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	39
24 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
25 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	42
26 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
27 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	45
28 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	48
30 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	50
31 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	51
32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่บ้านที่อาศัยอยู่	53