

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
สถานที่ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ	
โครงการดิเออบาน่า	21
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	41
ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า	
ต่อคุณภาพการบริการในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่	
จำแนกตามเพศและรายได้	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการศึกษา	123
อภิปรายผล	126
ข้อค้นพบ	128
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	134
ประวัติผู้เขียน	144

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	17
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	18
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน	19
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิในการครอบครอง	20
4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย	20
4.9	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้	21
4.10	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	23
4.11	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	25
4.12	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการเข้าถึงบริการ	27
4.13	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมีธรรมาภิบาล	29
4.14	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการสื่อสาร	31
4.15	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความน่าเชื่อถือ	33
4.16	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมั่นคงปลอดภัย	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.17	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการ	37
4.18	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	39
4.19	จำนวนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.20	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของเพศชาย	43
4.21	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของเพศชาย	45
4.22	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของเพศชาย	47
4.23	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการเข้าถึงบริการของเพศชาย	49
4.24	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมีธรรมาภิบาลของเพศชาย	51
4.25	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการสื่อสารของเพศชาย	53
4.26	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความน่าเชื่อถือของเพศชาย	55
4.27	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของเพศชาย	57
4.28	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของเพศชาย	59
4.29	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเพศชาย	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.30	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของเพศหญิง	63
4.31	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของเพศหญิง	65
4.32	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของเพศหญิง	67
4.33	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการเข้าถึงบริการของเพศหญิง	69
4.34	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีของเพศหญิง	71
4.35	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการสื่อสารของเพศหญิง	73
4.36	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความน่าเชื่อถือของเพศหญิง	75
4.37	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของเพศหญิง	77
4.38	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเข้าใจและรู้จักรับบริการของเพศหญิง	79
4.39	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของเพศหญิง	81
4.40	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	83
4.41	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.42	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของรายได้ ต่ำกว่า 50,000 บาท	87
4.43	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการเข้าถึงบริการของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	89
4.44	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมีธรรมาภิบาลของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	91
4.45	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการสื่อสารของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	93
4.46	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความน่าเชื่อถือของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	95
4.47	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท	97
4.48	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของรายได้ ต่ำกว่า 50,000 บาท	99
4.49	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของรายได้ ต่ำกว่า 50,000 บาท	101
4.50	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.51	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	105
4.52	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านสมรรถภาพในการให้บริการของรายได้ ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	107
4.53	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการเข้าถึงบริการของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	109
4.54	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมีธรรมาภิบาลของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	111
4.55	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านการสื่อสารของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	113
4.56	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความน่าเชื่อถือของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	115
4.57	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	117
4.58	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเข้าใจและรู้จักบริการของรายได้ ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	119
4.59	ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของรายได้ ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป	121