

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโครงการบ้านเดี่ยวในอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยอง
คำสำคัญ	ส่วนประสมทางการตลาด / ความพึงพอใจในโครงการบ้านจัดสรร
ชื่อนักศึกษา	ปาริชาติ สมฤาแสน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.รวมศักดิ์ วีระสุนทร
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าโครงการบ้านเดี่ยวเขตอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าโครงการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ (3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในโครงการบ้านเดี่ยวเขตอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบและการวิเคราะห์ค่าสถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณเพื่อหาค่าระดับอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย (1) ความพึงพอใจของลูกค้าโครงการบ้านเดี่ยวเขตอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยองโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91, SD = 0.54$) (2) ความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความแตกต่างกันแยกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยที่เพศชาย ($\bar{x} = 3.95, SD = 0.52$) มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ($\bar{x} = 3.86, SD = 0.55$) ด้านสถานภาพการสมรสพบว่าคนที่ เป็นหม้าย ($\bar{x} = 4.13, SD = 0.44$) มีความพึงพอใจมากกว่าคนโสด ($\bar{x} = 3.80, SD = 0.47$) ด้านระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 4.01, SD = 0.54$) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้เฒ่าที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.76, SD = 0.47$) และ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับของความพึงพอใจของลูกค้าโครงการบ้านจัดสรรเขตอำเภอปลวกแดงจังหวัดระยองได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ ($\beta = 0.33, p = 0.00$) ด้านกระบวนการ ($\beta = 0.30, p = 0.00$) และด้านราคา ($\beta = 0.23, p = 0.00$) ตามลำดับ

Thesis Title	Marketing mix factors and buying behavior of facting affecting customer satisfactionn of house project in Pluakdaeng District, Rayong Province
Keywords	Marketing mix, Satisfaction of house project
Student	Parichart Somruesaan
Thesis Advisor	Dr.Ruamsak Veerasoontorn
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2016

Abstract

The research has objectives that are (1) to determine the level of customer satisfaction of house project in Pluakdaeng district, Rayong province. (2) to compare the level of customer satisfaction by gender, age, marital status, education, occupation, and income, and (3) to examine the influence of marketing strategy on customer satisfaction. Samples were 400 customers of single house project in Pluakdaeng district, Rayong province. Questionnaires were distributed for data collection. Statistics for data analysis were frequency, percentage, average mean, and standard deviation. In hypothesis testing, t-test and one-way analysis of variance were employed to test mean difference between independent variables. Multiple regression was used to test the effect size between variables.

The result of this research showed that (1) the level of customer satisfaction of house project in Pluakdaeng district, Rayong province was high ($\bar{x} = 3.91$, $SD = 0.54$) (2) the level of customer satisfaction of house project in Pluakdaeng district, Rayong province was different due to demographic factors in terms of gender. That is, males ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.52$) were more satisfied than females ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.55$). In terms of marital status, it was found that widows ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.44$) were more satisfied than single respondents ($\bar{x} = 3.80$, $SD = 0.47$). For education, the respondents who held bachelor's degree ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.54$) were more satisfied than those who hold diploma ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.47$) and (3) marketing mix factors that affect the overall satisfaction of house project in Pluakdaeng district were products ($\beta = 0.33$, $p = 0.00$), followed by process ($\beta = 0.30$, $p = 0.00$), and price ($\beta = 0.23$, $p = 0.00$), respectively.