

ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

Factors positively influencing customer satisfaction of home buyers project
A in Ladkrabang in Bangkok



การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Relationship and the Influences of the Factors positively influencing customer
satisfaction of home buyers project A in Ladkrabang in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



© 2558

ณัฐ เจริมเฮงเจริญ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ณิชู เจิมเฮงเจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.เพ็ญจิรา คັນธวงค์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 กันยายน 2558

ณัฐ เจริญเจริญ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, เมษายน 2558, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขต
ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร (80 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ขนาดของที่พัก (Size of Residence) การให้บริการของโครงการ (Housing Services) ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยวแห่งหนึ่งในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ซื้อบ้านเดี่ยวที่มีความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 250 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-50 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.340 ปัจจัยด้านการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.279 และปัจจัยด้านการให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.253 ซึ่งสามารถอธิบายอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้ประมาณร้อยละ 52.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนปัจจัยปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) และปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ไม่มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การบริหารจัดการของโครงการ, การส่งผ่าน, การให้บริการของโครงการ, ความพึงพอใจของลูกค้



Jermhengjarean, N. M.B.A., April 2015, Graduate School, Bangkok University.
Factors positively influencing customer satisfaction of home buyers project A in
Ladkrabang in Bangkok (80 pp.)
Advisor: Penjira Kanthawongs, Ph.D.

ABSTRACT

The study of the relationship and the influences of the Factors positively influencing customer satisfaction of home buyers project A in Ladkrabang, Bangkok. The researcher attempted to carry out the relationship of location of housing estates, management of housing estates, size of residence, housing services, housing unit characteristics, transitional factor, positively affecting customer satisfaction of home buyers project A in Ladkrabang, Bangkok. The survey method was used. The data was collected by questionnaire through 250 customers who bought home project A in Ladkrabang, Bangkok. Then, the descriptive statistical tools such as means, modes, percentiles, and standard deviations were implemented. Testing of the hypotheses was done through Pearson Product-moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis at .01 level of significance.

The researcher also found that most of participants were females at the age of 46-50 years-old graduated bachelor's degree working in companies as employees with the income of around 100,000 baht. The hypotheses testing results indicated that management of housing estates ($\beta = 0.340$), transitional factor ($\beta = 0.279$), housing services ($\beta = 0.253$) positively affecting customer satisfaction of home buyers project A in Ladkrabang, Bangkok at 0.1 level of significance. The remaining factors engaged in this research, location of housing estates, size of residence, housing unit characteristics, were not found to be significant related to customer satisfaction of home buyers project A in Ladkrabang, Bangkok

Keywords: Management of Housing Estates, Transitional Factor, Housing Services, Customer Satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์เพราะได้รับความเมตตา
ดูแล ให้คำแนะนำอย่างมีคุณค่าและใกล้ชิดจาก ดร.เพ็ญจิรา คັນธวงค์ ที่ได้สละเวลามารับเป็น
อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ไม่เคยปฏิเสธคำขอของผู้วิจัยในการจัดสรรเวลาในการศึกษา ถ่ายทอดวิชาความรู้
และประสบการณ์ เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจถึงแนวทางในการค้นคว้าในรายงานการศึกษาเฉพาะ
บุคคลนี้จนทำให้รายงานการศึกษาเฉพาะบุคคลเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัย
รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาคเสาร์-อาทิตย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำหรับความรู้ ประสบการณ์ที่ถ่ายทอดผ่านความเมตตา
ความรักและปรารถนาดีให้กับผู้ศึกษาและลูกศิษย์ทุกคน

ขอบคุณรุ่นพี่และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่ร่วมแรง ร่วมใจ มุ่งมั่น และให้ความช่วยเหลือ
ผ่านความท้าทายตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาจนสำเร็จจบการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์ แต่ บิดา มารดา ซึ่งเป็นกำลังใจ สนับสนุนด้วย
ความรัก ความห่วงใย ให้ผู้วิจัยเสมอมา

หากรายงานการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอภัยมา ณ
ที่นี้ด้วย

ณัฐ เจริญเสงเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
1.3 ขอบเขตการศึกษา	6
1.4 คำถามของงานวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)	9
2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)	10
2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับขนาดของโครงการ (Size of Residence)	11
2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของโครงการ (Housing Services)	11
2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)	12
2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่าน (Transitional Factor)	13
2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction)	13
2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.9 สมมติฐานการวิจัย	16
2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	17
2.11 กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	19
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	24
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	31
3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
3.7 วิธีการทางสถิติ	33
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	39
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวม และเป็น รายปัจจัย	43
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	49
4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)	52
4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	53
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	58
5.2 การอภิปรายผล	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	77
ประวัติผู้เขียน	80
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1:	การวิเคราะห์ SWOT ของบริษัท A	2
ตารางที่ 1.2:	จุดแข็งและจุดอ่อนบริษัทแลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (LAND AND HOUSES PUBLIC COMPANY LIMITED)	3
ตารางที่ 1.3:	จุดแข็งและจุดอ่อนบริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) (SANSIRI PUBLIC COMPANY LIMITED)	3
ตารางที่ 1.4:	โอกาสและอุปสรรค ของทั้ง 3 บริษัท ได้แก่บริษัท พฤษภา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) (PRUKSA REAL ESTATE PUBLIC COMPANY LIMITED) บริษัทแลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (LAND AND HOUSES PUBLIC COMPANY LIMITED) บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) (SANSIRI PUBLIC COMPANY LIMITED)	4
ตารางที่ 3.1:	การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) (n = 250)	25
ตารางที่ 3.2:	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	36
ตารางที่ 4.1:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4.2:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.3:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	41
ตารางที่ 4.4:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
ตารางที่ 4.6:	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 4.7:	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8:	44
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)	
ตารางที่ 4.9:	44
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการขนาดของโครงการ (Size of Residence)	
ตารางที่ 4.10:	45
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานครปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services)	
ตารางที่ 4.11:	46
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)	
ตารางที่ 4.12:	47
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor)	
ตารางที่ 4.13:	48
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	49
ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	52
ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	53
ตารางที่ 4.17: การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ	56

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิด	18
ภาพที่ 4.1: แนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อใน	57



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการของลูกค้าผู้ซื้อบ้านเดี่ยวในปัจจุบันมีความหลากหลายและแตกต่างกันขึ้นอยู่กับกำลังซื้อของลูกค้าผู้อาศัย ซึ่งชี้ให้เห็นถึงทางเลือก และพัฒนาการของวัสดุก่อสร้างในยุคปัจจุบัน ดังเช่น มูลค่าบ้านเดี่ยวในกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่แพงที่สุด 3 โครงการได้แก่ Q.TWELVE ถนนราชพฤกษ์ เป็นโครงการของควอลิตี้เฮาส์ 1388 ที่มีราคาเริ่มต้นที่ 126,500,000 บาท หรืออันดับสองคือ Granada Pinklao เป็นโครงการของ เอสซีเอสเสทคอร์ปอเรชั่น ที่มีราคาอยู่ประมาณ 40-60 ล้านบาท และอันดับสามคือ Ladawan Rattanathibet เป็นโครงการของ บริษัทแลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีราคาอยู่ที่ 50-60 ล้านบาท (Mthai, 2557) ในขณะที่มูลค่าบ้านเดี่ยวราคาไม่แพง หรือ บ้านมือสองที่ประกาศขายผ่านเว็บไซต์ ที่มีบ้านมือสองมากที่สุดในประเทศไทยอย่าง ClickThaiHome.com โดยศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการประกาศราคาบ้านเดี่ยวเริ่มต้นอยู่ประมาณ 1,050,000 บาท ลูกค้าบ้านเดี่ยวระดับล่างก็สามารถเป็นเจ้าของบ้านเดี่ยวในปัจจุบันได้ (“ธอส.เพิ่มวงเงินกู้”, 2558) อย่างไรก็ตามศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่าผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ส่วนหนึ่งมุ่งเน้นเข้าถึงกลุ่มลูกค้าระดับบนขึ้นไป ขณะที่การทำตลาดบ้านแนวราบในกลุ่มลูกค้าระดับกลาง (ราคาเฉลี่ยประมาณ 3 ล้านบาท) มีความท้าทายมากขึ้น เพราะมีการแข่งขันสูงและกำลังซื้อของลูกค้าระดับชนชั้นกลางยังไม่ปรับตัวดีขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2558)

อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ในปี พ.ศ. 2558 มีการคาดการณ์ว่าจะเติบโตประมาณ 5% คิดเป็นมูลค่ารวมทั่วประเทศ 5 แสนล้านบาท ซึ่งเป็นการเติบโตตามทิศทางของเศรษฐกิจประเทศไทย (จีดีพี) ที่มีการคาดว่าจะขยายตัวประมาณ 4.5% ขณะที่ตลาดของที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีประมาณ 3.15 แสนล้านบาท ขยายตัวจากปีที่แล้วอยู่ 0-5% ซึ่งใกล้เคียงกับปี 2557 ที่มีมูลค่าของตลาดที่อยู่อาศัยประมาณ 3-3.2 แสนล้านบาท (“ตลาดอสังหาฯ”, 2557)

จากผลสำรวจตลาดที่อยู่อาศัยแนวราบตลาดบ้านเดี่ยวมีโครงการใหม่เพิ่มขึ้น 8% ขณะที่โครงการที่อยู่อาศัยโดยรวมเพิ่มขึ้น 1% เพราะเนื่องจากในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก มีการลงทุนศูนย์การค้าและห้างโมเดิร์นเทรดเพิ่มขึ้นอย่างมาก (“ผลสำรวจ”, 2557) จึงทำให้มีการคาดการณ์ว่าตลาดบ้านเดี่ยวใน กรุงเทพฯ และปริมณฑลปี 2558 คาดว่าจะมีการเติบโตประมาณ 10% โดยในครึ่งปีแรกจะเปิดโครงการใหม่ประมาณ 6,000 ยูนิต ส่วนใหญ่จะเป็นโครงการในระดับราคา 3-10 ล้านบาทเพราะจากปัญหาทางการเมืองที่คลี่คลายลง มีการเร่งเบิกจ่ายงบประมาณโครงสร้างพื้นฐาน และธนาคารแห่งประเทศไทยคงประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่

2% ต่อปี ทำให้ตลาดบ้านเดี่ยวมีแนวโน้มที่จะเติบโตได้ดีขึ้นและมีความเสี่ยงน้อยกว่ากลุ่มคอนโดที่คนส่วนใหญ่จะซื้อเพื่อให้เช่าอยู่ ซึ่งในกลุ่มบ้านเดี่ยวนั้นเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการซื้อเพื่ออยู่อาศัยจริง (“อสังหาฯกระจาย”, 2558)

บริษัทที่พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดบ้านเดี่ยวในกลุ่มราคาระดับ 3-5 ล้านบาท ที่เป็นรายใหญ่ของประเทศไทย ได้แก่ บริษัท พุกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) (PRUKSA REAL ESTATE PUBLIC COMPANY LIMITED) บริษัทแลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (LAND AND HOUSES PUBLIC COMPANY LIMITED) บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) (SANSIRI PUBLIC COMPANY LIMITED) แต่ละบริษัทมีจุดแข็งเฉพาะของตัวเอง เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคเป็นอย่างมากในประเทศไทย และมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดในอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งทั้งสามบริษัทมีรูปแบบบ้านที่ใกล้เคียงกันมาก คือมีการออกแบบบ้านที่ร่วมสมัยผสมผสานกับความหรูหราและทันสมัย จึงทำให้มีกลุ่มเป้าหมายที่เหมือนกัน ดังนั้นจึงได้มีการวิเคราะห์ความแตกต่างในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน ของทั้ง 3 บริษัท ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1: การวิเคราะห์ SWOT ของบริษัท A

จุดแข็ง	จุดอ่อน
-ราคาขายถูกกว่าคู่แข่ง 10-15%	-ลูกค้าร้องเรียนบ่อยเนื่องจากงานก่อสร้างไม่เรียบร้อยเพราะมีจำนวนยูนิตเยอะทำให้ไม่สามารถควบคุมคุณภาพและงานบริการได้ทั้งหมด
-มีบริการขายบ้าน 24 ชั่วโมงทางอินเทอร์เน็ต พร้อมทีมงานขายออนไลน์	-แบรนด์มีชื่อเสียงในด้านลบเยอะทั้งจากปัญหาในช่วงน้ำท่วม และก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน
-มีโรงงานผลิตโครงสร้างสำเร็จรูปที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแห่งแรกของประเทศไทย	
-ใช้เวลาในการก่อสร้างที่รวดเร็วเนื่องจากใช้โครงสร้างสำเร็จรูปซึ่งใช้เวลาในการก่อสร้างบ้าน 1 หลังใช้เวลาแค่ 90 วัน	

ตารางที่ 1.2: จุดแข็งและจุดอ่อนบริษัทแลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (LAND AND HOUSES PUBLIC COMPANY LIMITED)

จุดแข็ง	จุดอ่อน
-สร้างบ้านเสร็จก่อนขาย สามารถทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น เห็นสภาพแวดล้อมของโครงการ และสามารถเข้าอยู่ได้ทันที	-การสร้างบ้านเสร็จก่อนขายบริษัทจะต้องมีต้นทุนที่สูงมากและมีความเสี่ยงสูงถ้าไม่สามารถขายบ้านที่สร้างเสร็จได้
-ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ ด้วยการทำธุรกิจด้านพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มายาวนานกว่าคู่แข่ง	-ราคาสูงกว่าคู่แข่ง

ตารางที่ 1.3: จุดแข็งและจุดอ่อนบริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) (SANSIRI PUBLIC COMPANY LIMITED)

จุดแข็ง	จุดอ่อน
-คุณภาพในการก่อสร้างเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคเนื่องจากใช้วัสดุในการก่อสร้างที่มีคุณภาพสูง	-มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายทำให้ยากต่อการบริหาร
-มีผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างและโดดเด่นกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ	-กำหนดราคาขายก่อนเริ่มก่อสร้างอาจทำให้อัตรากำไรขั้นต้นของบริษัทลดลงถ้าบริหารไม่ดี

ส่วนในด้านโอกาสและอุปสรรค ของทั้ง 3 บริษัท มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปออกมา ดังนี้

ตารางที่ 1.4: โอกาสและอุปสรรค ของทั้ง 3 บริษัท ได้แก่บริษัท พุกษา เรียลเอสเตท

จำกัด (มหาชน) (PRUKSA REAL ESTATE PUBLIC COMPANY LIMITED) บริษัท

แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) (LAND AND HOUSES PUBLIC COMPANY

LIMITED) บริษัท แسنสิริ จำกัด (มหาชน) (SANSIRI PUBLIC COMPANY LIMITED)

โอกาส	อุปสรรค
-ราคาน้ำมันถูกลงทำให้ต้นทุนในการก่อสร้างถูกลงตามไปด้วย	-เศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่จากปัญหาการเมืองที่ผ่านมาของประเทศไทยทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ชะลอตัว
-จะมีการเปิดการค้าเสรีทำให้สามารถเคลื่อนย้ายแรงงานมาทดแทนกันได้เนื่องจากตอนนี้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขาดแคลนแรงงานคนเป็นอย่างมาก	-ที่ดินหายากขึ้นและมีราคาสูงขึ้นทำให้ต้นทุนในการก่อสร้างสูงขึ้น
-มีการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐซึ่งจะทำให้ภาพรวมของเศรษฐกิจประเทศไทยดีขึ้นจึงทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เติบโตตามเศรษฐกิจของประเทศไทยก็จะเติบโตตามไปด้วย	-มีบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นคู่แข่งรายย่อยเพิ่มมากขึ้นทำให้มีการแข่งขันกันสูงเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูงจึงมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง

จากตารางข้อมูลที่ 1.1 ถึง 1.4 ที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า บริษัทที่พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยมีด้วยกันหลายบริษัท ทั้งบริษัทที่เป็นรายใหญ่อยู่ในตลาดหรือรายย่อยที่เข้ามาแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแสนสิริ จำกัด (มหาชน) ควอลิตี้เฮ้าส์ 1388 เอสซีเอสเสทคอร์ดปอเรชั่นหรือบริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จึงทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งรายใหญ่และรายย่อย เพราะฉะนั้นการที่บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จะประสบความสำเร็จในประเทศไทยได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์กับกลุ่มลูกค้า รวมถึงจะต้องมีการสร้างมาตรฐานในการให้บริการทั้งก่อนและหลังการขายและการบริหารที่ดีให้ต้นทุนลดลงเพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงการปรับใช้กลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เพราะทุกวันนี้แนวโน้มของผู้บริโภคมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจควรมุ่งเป้าหมายไปที่การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคอย่างสูงสุดจึงจะทำให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

สำหรับบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ A ทำธุรกิจที่เน้นการพัฒนาโครงการประเภทบ้าน ทาวน์เฮาส์บ้านเดี่ยวและอาคารชุดครอบคลุมทำเลที่การเติบโตสูงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายใต้การบริหารที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด และบริษัทที่ต้องการเป็นอันดับหนึ่งในใจของลูกค้า ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อที่อยู่อาศัยและก้าวขึ้นเป็น 1 ใน 10 แปรนด์ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของทวีปเอเชียด้วยการสร้างที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพและคุณค่าเพื่อให้ลูกค้าทุกคนได้สัมผัสความสุขความอบอุ่นและใช้ชีวิตที่ดีขึ้น (“ภาพข่าว: พกษา”, 2553) เพื่อมอบการให้บริการที่ดีที่สุดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ทำให้บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ A ได้รับรางวัลต่างๆมากมาย อาทิเช่นรางวัล Best Investor Relations Award และ Outstanding Corporate Social Responsibility Award จากการประกาศผลรางวัล SET Awards 2014 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อยกย่องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่มีการพัฒนาระบบการบริหารและมีการพัฒนาระบบการก่อสร้างอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บริษัทสามารถบริหารคุณภาพการก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนั้นยังเป็นผู้นำด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการก่อสร้างบ้านทาวน์เฮาส์และบ้านเดี่ยว (“ผลรางวัลเกียรติยศ”, 2557) ปัจจุบันบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ A มีการแบ่งสัดส่วนรายได้เป็น ทาวน์เฮาส์ 53% บ้านเดี่ยว 22.7% อาคารชุด 22.5% พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในต่างประเทศ 1% อื่นๆ 0.2% และรายได้อื่นๆ 0.6% ตามลำดับ โดยที่ในตลาดบ้านเดี่ยวทั้งหมดมีขนาดประมาณ 26% ของตลาดรวมที่อยู่อาศัยจากหน่วยบ้านที่จดทะเบียนเพิ่มในปี 2557 และบริษัทมีสัดส่วนรายได้จากบ้านเดี่ยวประมาณ 23% ของรายได้อสังหาริมทรัพย์ของบริษัทฯ

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่มีผู้วิจัยได้ทำการวิจัยกันมาในอดีตพบว่ามีงานวิจัยของ (Tan, 2014) ได้ทำการศึกษารื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจของลูกค้าที่ต้องการมีบ้านที่ประหยัดพลังงาน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญคือมีสภาพแวดล้อมที่ดีในโครงการ เช่น มีสวนสาธารณะเพื่อให้โครงการมีความร่มรื่นหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆและรวมไปถึงอุปกรณ์ที่ช่วยให้บ้านประหยัดพลังงาน อย่างเช่น แผงระบบโซลาร์เซลล์ที่ใช้พลังงานแสงอาทิตย์เพื่อมาช่วยประหยัดค่าไฟฟ้าภายในบ้าน ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและ Ren, Zhang & Ye (2015) ได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ต้องการมาพักโรงแรมราคาประหยัดในประเทศจีน โดยพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งของโรงแรมว่าอยู่ใกล้เคียงกับสถานที่อำนวยความสะดวกต่างๆหรือใกล้เคียงกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือไม่และรวมไปถึงคุณภาพการให้บริการของโรงแรมซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น ยังไม่มีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว (Ren, Zhang & Ye, 2015)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่างานวิจัยในต่างประเทศมีการศึกษาปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ

ลักษณะของโครงการ สภาพแวดล้อมในโครงการ การส่งต่อ ซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้
 อยู่อาศัยและผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ต่างๆ สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยพบว่างานวิจัยของไทยในอดีตยัง
 ไม่มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของ
 โครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งต่อที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้
 ชื้อบ้านเดี่ยว A อีกทั้งการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยยัง
 มีไม่มากนัก ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลในเชิงบวกของ สถานที่ตั้งของโครงการ การ
 บริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การ
 ส่งต่อที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่
 ใช้ชื่อแทนด้วย บ้านเดี่ยว A (ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางในการรายงานข้อมูลงานวิจัยและเพื่อมิให้เกิดผล
 กระทบใดๆ ต่อองค์กรผู้ให้ข้อมูล) เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง
 ในการวางแผนการตลาด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อบ้านเดี่ยวรวมไปถึงการบริหารจัดการ
 ภายในโครงการให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงสินค้าการจัดการโครงการและการบริการให้มี
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษา อิทธิพลในเชิงบวกของ สถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ
 ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งต่อที่ส่งผลต่อความพึง
 พอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ศึกษาอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A โดยอาศัยความสัมพันธ์
 ของตัวแปร ได้แก่

1.3.1.1 สถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)

1.3.1.2 การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates
 Motives)

1.3.1.3 ขนาดของโครงการ (Size of Residence)

1.3.1.4 การให้บริการของโครงการ (Housing Services)

1.3.1.5 ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

1.3.1.6 การส่งต่อ (Transitional Factor)

1.3.2 ศึกษาโดยเก็บตัวอย่างข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่ซื้อบ้านเดี่ยว A โดยเก็บตัวแบบสอบถาม
 อย่างน้อย 250 ตัวอย่าง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 มีนาคม 2558 ถึง 30 เมษายน 2558

1.4 คำถามของงานวิจัย

สถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งต่อที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานครหรือไม่อย่างไร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว

1.5.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A

1.5.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการคือขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยวเช่นสถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งต่อ เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐานของงานวิจัยในอนาคต

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 บ้านเดี่ยว A หมายถึง บ้านเดี่ยวของทางบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ A ที่สร้างขึ้นเพื่อขายให้แก่ผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อบ้านเพื่ออยู่อาศัย

1.6.2 สถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) หมายถึงตำแหน่งของโครงการอยู่ในทำเลที่ดี เช่น อยู่ใกล้ร้านค้า อยู่ใกล้โรงเรียน อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน

1.6.3 การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates Motives) หมายถึง โครงการมีกฎและระเบียบที่ชัดเจน มีการบริหารภายในที่ดี และมีความปลอดภัยสูง

1.6.4 ขนาดของโครงการ (Size of Residence) หมายถึง ตัวบ้านมีขนาดที่เหมาะสม ทั้งห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขก และรวมไปถึงจำนวนห้องของแต่ละห้องด้วยว่ามีความเหมาะสมเพียงพอกับครอบครัว

1.6.5 การให้บริการของโครงการ (Housing Services) หมายถึงโครงการมีการให้บริการในเรื่องระบบน้ำ ระบบไฟหากบ้านมีปัญหาสามารถแจ้งกับโครงการได้ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่คอยรักษาความปลอดภัย และมีส่วนกลางทั้งสระว่ายน้ำ ฟิตเนสคอยบริการให้กับลูกค้า

1.6.6 ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) หมายถึงภาพรวมของโครงการว่ามีการใช้วัสดุในการก่อสร้างที่ได้คุณภาพ มีราคาเหมาะสม และโครงการมีความเป็นส่วนตัว

1.6.7 การส่งต่อ (Transitional Factor) หมายถึงโครงการมีการจ้างพนักงาน ช่างไฟฟ้า ช่างประปา คนสวน เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าหากลูกค้าเกิดปัญหาและมีการว่าจ้างนิติบุคคลเพื่อคอยบริหารงานภายในโครงการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

1.6.8 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อบ้านเพราะเกิดจากความพึงพอใจจากปัจจัยหลายๆอย่าง เช่น ราคาเหมาะสม ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ในเมือง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีการรักษาความปลอดภัยที่ดี เป็นต้น



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลในเชิงบวกของ สถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ขนาดของโครงการ (Size of Residence) การให้บริการของโครงการ (Housing Services) ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งต่อ (Transitional Factor) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)
- 2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)
- 2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับขนาดของโครงการ (Size of Residence)
- 2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของโครงการ (Housing Services)
- 2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)
- 2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่าน (Transitional Factor)
- 2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction)
- 2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สมมติฐานการวิจัย
- 2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)

Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ หมายถึง ศูนย์กีฬา หรือสันทนาการ การซื้อสินค้า การให้บริการด้านสุขภาพ โรงเรียน ตลาด งานและโอกาสทางธุรกิจ ฯ โดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทยในจี้เรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวมโดยเฉพาะ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) สามารถส่งผลให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจ

อลงกรณ์ จันทร์เกษม (2547) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ หมายถึง ท่าเลที่ตั้งหรือที่พักอาศัยโดยที่สามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆได้สะดวก อย่างเช่น ที่ทำงาน โรงเรียน

หรือมีร้านค้าอยู่ใกล้ๆ เป็นต้น โดยได้มีการศึกษาในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสด ระยะเวลาในการทำงานในโรงงานไม่นาน มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะซื้อที่อยู่อาศัย จึงเลือกวิธีเช่าห้องพักในอาคารพักอาศัยรวม หรือห้องแบ่งเช่าในทาวน์เฮาส์และบ้านเดี่ยว โดยเสียค่าเช่าเดือนละ 1,500 - 2,500 บาท พบว่าการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยของผู้ที่ทำงานในหรือนอกเขตฯ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัย เนื่องจากปัจจุบันการเดินทางสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและประหยัด

ศนิดา ภิญโญ (2552) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ หมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งได้อย่างสะดวกหรืออยู่ใกล้กัน อย่างเช่น อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน อยู่ใกล้รถไฟฟ้า เป็นต้น โดยได้มีการศึกษาการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในอาคารชุด เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูง เป็นคนกรุงเทพฯ พบว่าการเลือกที่อยู่อาศัยในอาคารชุดของผู้สูงอายุ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการมีผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัยโดยเลือกทำเลที่อยู่ใกล้รถไฟฟ้า และรองลงมาคืออยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน

2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)

Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ เช่น กฎระเบียบ การบำรุงรักษา ความสะอาด ความปลอดภัยจากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทยในจีเรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวม

วสันต์ วิศนุวัฒนากิจ (2536) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ เช่น การจัดเก็บขยะของโครงการ การดูแลสาธารณูปโภคส่วนกลาง ความปลอดภัยของโครงการ โดยได้มีการศึกษาโครงการหมู่บ้านขนาดกลางแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ปานกลาง ทำงานภาคเอกชน โดยที่โครงการมีจำนวนตั้งแต่ 100 ถึง 500 ยูนิตต่อหนึ่งโครงการ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญอันดับหนึ่งคือ การจัดเก็บขยะของโครงการ และรองลงมาคือการดูแลสาธารณูปโภคส่วนกลาง ความปลอดภัยของโครงการ ตามลำดับ

บุญณภา ไกรสินธ์ (2535) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมของชุมชน การวางผังสาธารณูปโภคต่างๆ ส่วนองค์ประกอบด้านการจัดการ หมายถึง การรักษาความสะอาดและการดูแลรักษาสสิ่งของอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้ความร่วมมือของชุมชน และการให้บริการแก่ชุมชน

โดยได้มีการศึกษาการบริหารเคหะชุมชนด้านการดูแลชุมชนของการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษาเคหะชุมชนเมืองใหม่บางพลี จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย เพราะจากผลสำรวจผู้อยู่อาศัยในชุมชนการเคหะไม่พึงพอใจต่อการบริหารจัดการของชุมชนที่ให้บริการหลังจากการเข้าอยู่อาศัยในชุมชน โดยที่พบปัญหาจากการรักษาความสะอาดของชุมชน และรวมไปถึงการให้บริการเป็นต้น

2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับขนาดของโครงการ (Size of Residence)

Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ขนาดของโครงการ หมายถึง ขนาดของห้องนั่งเล่น ที่รับประทานอาหารเย็น ห้องนอน จำนวนห้องนอน จำนวนห้องน้ำ เป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยขนาดของที่พัก (Size of Residence) ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ลูกค้าโดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทยในจีเรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวม

ธงชัย ชูสุน (2557) ได้อธิบายไว้ว่า ขนาดของโครงการ หมายถึง ขนาดพื้นที่ใช้สอยของห้องต่างๆ การจัดวางตำแหน่งห้องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยขนาดของที่พัก (Size of Residence) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม โดยได้มีการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปีเป็นนักศึกษา สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน มีรายได้เฉลี่ย 20,001- 40,000 บาท

ธีรวัต สุธรรมพงษ์ (2555) อธิบายไว้ว่า ขนาดของโครงการ หมายถึง ขนาดของที่ดิน พื้นที่โดยรอบของโครงการ ขนาดของตัวบ้าน พื้นใช้สอยต่างๆ เป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยขนาดของที่พัก (Size of Residence) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบบ้านของข้าราชการ ในเขตลาดกระบัง โดยผลการศึกษาพบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อบ้านที่เหมาะสมกับความต้องการเพราะจากที่พักอาศัยในปัจจุบันมีราคาสูง ทำให้พบว่า ขนาดของตัวบ้านและรวมไปถึงพื้นที่ใช้สอยที่มีความเหมาะสม รวมไปถึงในเรื่องของราคาจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านและแบบบ้านของข้าราชการ ในเขตลาดกระบัง

2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของโครงการ (Housing Services)

Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง ระบบน้ำ ระบบกำจัดของเสีย การให้บริการไฟฟ้า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น สระสระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นต้น จากที่กล่าวมา ผู้พักอาศัยยังไม่พึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing

Services) แต่โดยรวมผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทยพบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวม

ฉันทพร เลิศวรรณพงษ์ (2554) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง การให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อความสะดวกสบายแก่ลูกค้า รวมไปถึงการให้บริการที่รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากที่กล่าวมาทำให้การให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตร โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 18 – 27 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

วรพงศ์ เอี้ยวฉาย (2542) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง การประสานงานต่างๆ การควบคุมการบุกรุกกระเมิด การจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการน้ำประปา การป้องกันปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น โดยได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารชุมชนของสำนักงานเคหะชุมชน จากที่กล่าวมาทำให้การให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในสำนักงานเคหะชุมชน โดยที่สำนักงานเคหะชุมชนมีการประสานงานต่างๆที่ดี มีการป้องกันปัญหาน้ำท่วม มีการควบคุมการบุกรุกกระเมิด และจากข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงการจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการน้ำประปาให้ดีขึ้นจะทำให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยลักษณะของโครงการ หมายถึง วัสดุก่อสร้างที่ใช้ก่อสร้างบ้าน ความเป็นส่วนตัวของการพักอาศัย ต้นทุนของบ้านแต่ที่ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) อาจจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทยพบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวม

Grum & Grum (2014) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่สโลวีเนียได้แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) และสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยโดยไม่ค่อยมีความพึงพอใจต่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากประชากรของสโลวีเนียกับประชากรของเซอร์เบียมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อลักษณะของโครงการและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยโดยต่ำ จากที่กล่าวมา ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์มีความคาดหวังต่อการก่อสร้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีวัสดุที่มีคุณภาพ มีลักษณะที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์

สายหยุด เกิดสวัสดิ์ (2546) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยลักษณะของโครงการ หมายถึง โครงการมีความเจียบสงบเป็นการส่วนตัว ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอกและภายในโครงการ รวมไปถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มาพักอาศัยเพื่อให้เกิดสังคมที่ดีภายในโครงการ จากที่กล่าวมาทำให้ ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) มีผลต่อการเลือกอาคารชุดในเขตดินแดงและห้วยขวาง โดยผลการศึกษาพบว่าผู้พักอาศัยต้องการพื้นที่ห้องที่มีความกว้างขวางขนาด 51–60 ตารางเมตร และต้องการความเจียบสงบและความเป็นส่วนตัว ลดเสียงรบกวนจากการจราจรภายนอกโครงการ รวมไปถึงการลดเสียงรบกวนจากภายในโครงการอีกด้วย

2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่าน (Transitional Factor)

Tao & Wong (2014) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) หมายถึง การมีงานทำ การเก็บออม การย้ายถิ่นฐาน ชีวิตครอบครัว จากที่กล่าวมาทำให้ ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Factors) เช่น ทางเลือกเกี่ยวกับบ้าน สภาพของบ้าน และ ปัจจัยความชอบเกี่ยวกับที่พักอาศัย (Residential Preferences) เช่น ระยะเวลาที่อาศัยในท้องถิ่นนั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยได้มีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของแรงงานอพยพในประเทศจีน โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้อพยพที่ทำงานในเซ็นเงินมากกว่าครึ่งปี

การส่งผ่าน หมายถึง การส่งต่อผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ความสำคัญของการส่งต่อ

- 2.6.1 เป็นหัวใจของการให้บริการในด้านต่างๆเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับการบริการที่ดีที่สุดและรวดเร็ว
- 2.6.2 การส่งต่อที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยให้ลดปัญหาซ้ำซ้อนในหลายๆทางได้
- 2.6.3 การส่งต่อที่ดีจะทำให้เกิดการประสานงานที่ดี และก่อให้เกิดความร่วมมือจนเป็นระบบ

2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction)

Nanda, Kuruvilla & Murty (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง สภาพการรับรู้เชิงบวกหรือเชิงลบและทัศนคติเกี่ยวกับชีวิตของบุคคลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของบุคคล โดยได้มีการศึกษาจากการแข่งขันค่าปลีกของประเทศอินเดียที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับปรุงคุณภาพและบริการให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด จากงานวิจัยที่กล่าวมาทำให้ผู้ประกอบการได้มีการปรับปรุงคุณภาพและบริการการให้ดียิ่งขึ้นทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนทำให้มีแนวโน้มว่าจะมีฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและลูกค้าเดิมเกิดความจงรักภักดีต่อแบรนด์เพิ่มขึ้นด้วย

Grum & Grum (2014) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความต้องการหรือการคาดหวังในสิ่งๆต่าง ให้เป็นไปตามที่ต้องการถึงจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ซื้อสิ่งหาริมทรัพย์มีความคาดหวังต่อการก่อสร้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีวัสดุที่มีคุณภาพ มีลักษณะที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ซื้อสิ่งหาริมทรัพย์

รัชวลี วรภูมิ (2542) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือการที่จะพยายามขจัดความเครียดออกไป หรือความกระวนกระวาย หรือการขาดสติของมนุษย์ ซึ่งเมื่อคนเราสามารถขจัดสิ่งเหล่านี้ออกไปได้จะทำให้คนเราได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ ซึ่งในความหมายตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มาใช้บริการต่อจากสถานที่บริการจากที่ได้ที่หนึ่งหรือเป็นความพึงพอใจเป็นการส่วนตัวที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่ตัวเองขาดหายไป

2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิวัฒน์ งามลีลาเลิศ และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์และความกังวลใจของการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการซื้อสินค้าในห้าง Outlet หนึ่งซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความสนใจในสินค้าของ Outlet ที่กำลังศึกษานี้ (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนและสร้างกลยุทธ์เกี่ยวกับการให้บริการในการเลือกซื้อสินค้าเพื่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าได้

วิชญศ ศิธรวัน และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยความสอดคล้องของภาพลักษณ์ของตนและปัจจัยความสอดคล้องของหน้าที่การใช้งานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้บริโภคและทัศนคติของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อกาแฟซ้ำ เพื่อศึกษาปัจจัยความสอดคล้องของภาพลักษณ์ของตนและปัจจัยความสอดคล้องของหน้าที่การใช้งานที่มีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคและส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อกาแฟซ้ำการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ดื่มกาแฟสดในเขตสี่ลมกรุงเทพมหานครจำนวน 277 คนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่า

เป็ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปีการศึกษาาระดับปริญญาตรีอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทมีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือนมีพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟสด1-5 ครั้งต่อสัปดาห์สาเหตุหลักที่เข้าไปใช้บริการร้านกาแฟสดคือเพื่อซื้อเครื่องดื่มพบเพื่อนและพักผ่อนตามลำดับนอกจากนั้นปัจจัยความสอดคล้องของภาพลักษณ์ของตนได้แก่ด้านบุคลิกของตนเองตลอดจนปัจจัยความสอดคล้องของหน้าที่การใช้งานได้แก่ด้านลักษณะของฟังก์ชันและด้านความพึงพอใจในฟังก์ชันมีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยทัศนคติของผู้บริโภคในขณะที่ปัจจัยความสอดคล้องของภาพลักษณ์ของตนได้แก่ด้านภาพลักษณ์ของตนเองด้านอารมณ์ของตนเองไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ทัศนคติของผู้บริโภคอีกทั้งทัศนคติของผู้บริโภคยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อกาแฟซ้ำด้วย

พิมพ์ศิริ ไทยสม และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของร้านกาแฟและปัจจัยการรับรู้ ทางประสาทสัมผัสและปัจจัยการรับรู้ ถึงความสัมพันธ์ปัจจัยความตั้งใจเกี่ยวกับการพาณิชย์ทางสังคมและปัจจัยการรับรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติในการรักษาสีแวตล่อมและปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์สีเขียวที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ดื่มกาแฟสดในเขตในเขตพระนครศรีอยุธยาจำนวน 300 คนและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ประมาณ 20,001 – 40,000 บาทเข้าร้านกาแฟ A ประมาณ 6-10 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยผลการวิจัยพบว่า มีเพียง ปัจจัยการรับรู้ เกี่ยวกับภาพลักษณ์สีเขียวและปัจจัยความตั้งใจเกี่ยวกับการพาณิชย์ทางสังคมและปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติในการรักษาสีแวตล่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ A

Ibem & Amole (2013) ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไนจีเรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวมโดยเฉพาะ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) แต่ในรายละเอียดผู้พักอาศัยยังไม่พึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) โดยมีปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) และขนาดของที่พัก (Size of Residence) ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ในขณะที่ ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) อาจจะไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งลักษณะของโครงการ หมายถึง วัสดุก่อสร้างที่ใช้ก่อสร้างบ้าน ความเป็นส่วนตัวของการพักอาศัย ต้นทุนของบ้าน ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ

หมายถึง ศูนย์กีฬาหรือสันทนาการ การซื้อสินค้า การให้บริการด้านสุขภาพ โรงเรียน ตลาด งานและโอกาสทางธุรกิจฯ ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ เช่น กฎ ระเบียบ การบำรุงรักษา ความสะอาด ความปลอดภัย ขนาดของที่พัก หมายถึง ขนาดของห้องนั่งเล่น ที่รับประทานอาหารเย็น ห้องนอน จำนวนห้องนอน จำนวนห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง ระบบน้ำ ระบบกำจัดของเสีย การให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น

Tao & Wong (2014) ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของแรงงานอพยพในประเทศจีน พบว่า ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) หมายถึง การมีงานทำ การเก็บออม การย้ายถิ่นฐาน ชีวิตครอบครัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในขณะที่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Factors) เช่น ทางเลือกเกี่ยวกับบ้าน สภาพของบ้าน และ ปัจจัยความชอบเกี่ยวกับที่พักอาศัย (Residential Preferences) เช่น ระยะเวลาที่อาศัยในท้องถิ่นนั้น ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ส่วนความหมายของ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง สภาพการรับรู้เชิงบวกหรือเชิงลบและทัศนคติเกี่ยวกับชีวิตของบุคคลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของบุคคล

Odum (2015) ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในประเทศไนจีเรียจำนวน 898 คน พบว่า ผู้อยู่อาศัยไม่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายในโครงการบ้านจัดสรร หรือ ถนนทางเข้าทางโครง รวมไปถึงแบบบ้านที่ยังไม่ตอบโจทย์กับผู้พักอาศัย เนื่องจากแบบบ้านยังไม่ตรงตามความต้องการโดยผู้พักอาศัยอยากได้แบบบ้านและรวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติมากกว่านี้ และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆจะทำให้ผู้พักอาศัยในประเทศไนจีเรียมีสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้นและยังส่งผลต่อความพึงพอใจผู้พักอาศัยในประเทศไนจีเรียให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.9 สมมุติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

2.9.1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.9.2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.9.3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.9.4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.9.5 ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานคร

2.9.6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

ของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานคร

2.9.7 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหาร

จัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีอำนาจพยากรณ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง

2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น

2.10.1 สถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)

2.10.2 การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)

2.10.3 ขนาดของโครงการ (Size of Residence)

2.10.4 การให้บริการของโครงการ (Housing Services)

2.10.5 ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

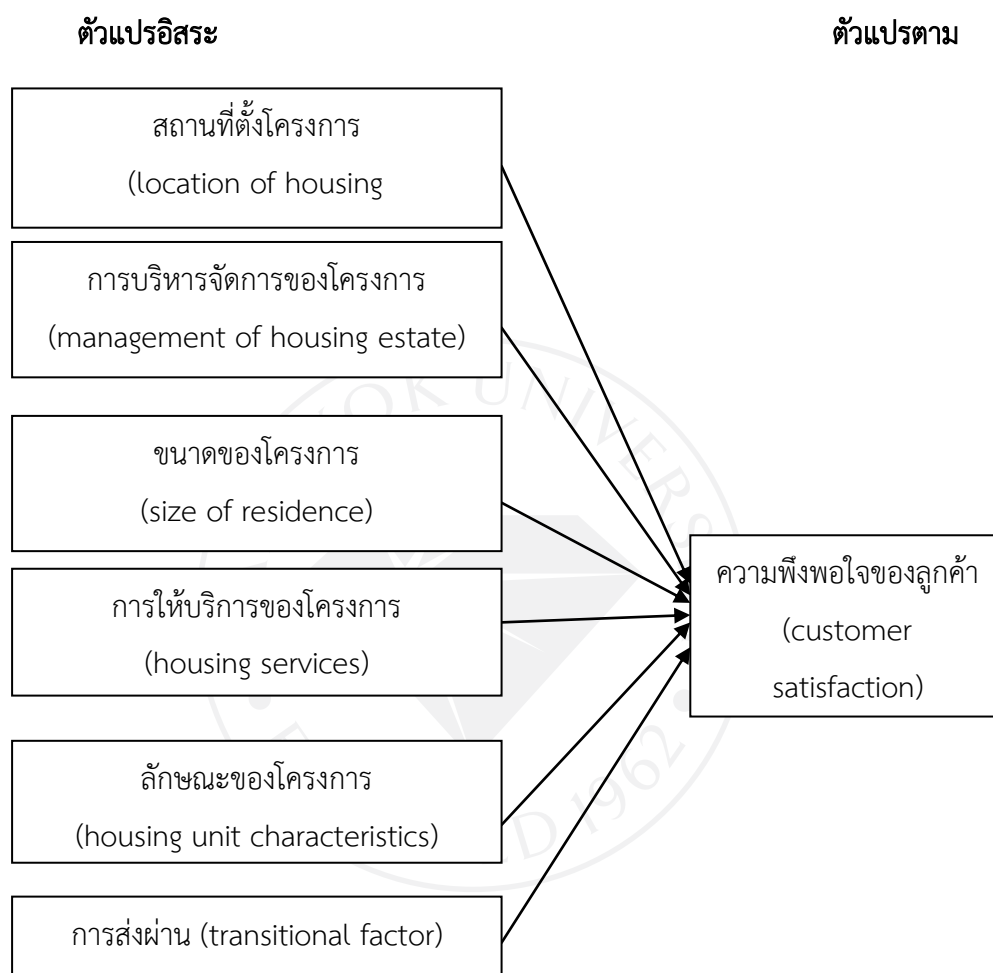
2.10.6 การส่งผ่าน (Transitional Factor)

ตัวแปรตาม

คือ ความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ของบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานคร

2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิด



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้บริโภคนในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งในเขตลาดกระบังมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 29,648 คน และมีจำนวนบ้านทั้งหมด 11,511 หลังคาเรือน (สำนักงานเขตลาดกระบัง, 2557)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังที่มีความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยอ้างอิงจากสูตรการกำหนดขนาดของตัวอย่างใช้หลักการคำนวณของ (Cohen, 1962, 1977) จากแบบสอบถามที่เป็น Pilot Test จำนวน 40 ชุด โดยใช้โปรแกรม G*Power เวอร์ชัน 3.1.7 เพราะเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen และผ่านการรับรองและตรวจสอบจากนักวิจัยหลายท่าน (Faul, Erdfelder, Buchner & Lang, 2009 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ในการคำนวณกำหนดค่าเพาเวอร์ ($1-\beta$) เท่ากับ 0.90 ค่าอัลฟา (α) เท่ากับ 0.10 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 6 ค่าขนาด

ของอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.0608507 (ซึ่งคำนวณได้จากค่า Partial R² เท่ากับ 0.05736025) ผลที่ได้คือขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 247 (Cohen, 1977) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มรวมทั้งสิ้นเป็น 250 ตัวอย่างเพื่อความเหมาะสมโดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2558

3.2.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2558 เพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้รู้ถึงเหตุผลและปัจจัยตัวใดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ทางผู้วิจัยได้ขอให้ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของทางโครงการเพื่อช่วยผู้วิจัยในการแจกแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 250 ชุด

3.2.4 สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4.1 บ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.3.1 ศึกษาจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล

3.3.2 การสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ข้อมูลด้านการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ข้อมูลด้านลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ข้อมูลด้านการส่งผ่าน (Transitional

Factor) ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) โดยความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล

3.3.3 หาความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหาของคำถามหลังจากสร้างเครื่องมือในการวิจัยจากนั้นจึงนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลคือ ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการที่ทำงานในด้านอสังหาริมทรัพย์จำนวน 2 ท่าน (จดหมายตอบรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญอ้างอิงในภาคผนวก ข) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและให้การเสนอแนะในการทำวิจัยซึ่งถือเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาทำการแก้ไขให้ถูกต้อง (แบบสอบถามอ้างอิงในภาคผนวก) ก่อนนำไปทดลองใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่าง 40 ชุดและนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นและความสอดคล้องในแบบสอบถามค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงค่าความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.3.5 การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis ของแบบสอบถามจำนวน 40 ชุดเพื่อทำการวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีที่ได้ศึกษาของงานวิจัยนี้ได้แก่ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) เพื่อให้แน่ใจว่าการจัดกลุ่มคำถามของแต่ละปัจจัยยังสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษา (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และ อุทัยวรรณ สายพัฒนา, 2555) การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค ในเขตลาดกระบังมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)

ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) มีจำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ ประกอบไปด้วย

- 1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) 7 ข้อ
- 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) 4 ข้อ
- 3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) 7 ข้อ
- 4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) 4 ข้อ
- 5 ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) 5 ข้อ
- 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) 7 ข้อ
- 7 ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) 5 ข้อ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปรผลซึ่งผลคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2548) จากสูตร

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผลการอภิปรายในส่วนของ Descriptive ผลของการวิจัยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการ

ให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ในบ้านเดี่ยว A อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ในบ้านเดี่ยว A อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ในบ้านเดี่ยว A อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (housing unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ในบ้านเดี่ยว A อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ในบ้านเดี่ยว A อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบัง เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้พักอาศัยในเขตลาดกระบังมากขึ้นโดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Response Question) ให้มีการแสดงความคิดเห็น จำนวน 1 ข้อ

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้คำถามปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) เท่ากับ 0.747 คำถามปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates Motives) เท่ากับ 0.798 คำถามปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) เท่ากับ 0.845 คำถามปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) เท่ากับ 0.682 คำถามปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) เท่ากับ 0.717 คำถามปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) เท่ากับ 0.744 คำถามปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) เท่ากับ 0.796 จากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคเกือบทุกปัจจัยมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Nunnally, 1978) แสดงว่าคำถามเกือบทุกคำถามในแต่ละปัจจัยมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูงซึ่งสามารถนำเครื่องมือนี้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายได้

นอกจากนั้นผู้วิจัยมีการวิเคราะห์การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis โดยมีตัวแปรทั้งหมดดังนี้

- 1 สถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)
- 2 การบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)
- 3 ขนาดของโครงการ (Size of Residence)
- 4 การให้บริการของโครงการ (Housing Services)
- 5 ลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)
- 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor)
- 7 ความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction)

ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากโครงสร้างข้างต้นได้จำนวน 39 ข้อดังนี้

- 1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) 7 ข้อ
- 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) 4 ข้อ
- 3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) 7 ข้อ
- 4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) 4 ข้อ
- 5 ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) 5 ข้อ
- 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) 7 ข้อ
- 7 ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) 5 ข้อ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างด้วยวิธี Principal Component Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) ที่เกิดจากข้อคำถามต่างๆและกำหนดค่าในโปรแกรม

สำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบโดยให้ Eigenvalue มีค่าเท่ากับ 1 เป็นค่าต่ำสุดในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบแล้วกำหนดค่าหมุนแกน Orthogonal แบบ Varimax เพื่อให้ข้อคำถามบางตัวที่เดิมเป็นสมาชิกหลายองค์ประกอบกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัดเป็นการแยกว่าข้อคำถามใดควรจะอยู่ในองค์ประกอบใดผลลัพธ์คือหลังจากการหมุนแกน 7 ครั้งผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามต่างๆว่ามีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใดก็จะจัดให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น แต่มีข้อแม้ว่าค่า Factor Loading ของแต่ละข้อคำถามควรจะมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไปเพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Nitiphong, 2012; ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548 และ รสริน ศรีสีگانนท์, 2555) ผลลัพธ์ของการวัดความเที่ยงตรงในตัวแปรต่างๆมีดังนี้

ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) (n = 250)

	ปัจจัย สถานที่ตั้งของ โครงการ	ปัจจัยการ บริหาร จัดการของ โครงการ	ปัจจัย ขนาดของ โครงการ	ปัจจัยการ ให้บริการ ของ โครงการ	ปัจจัย ลักษณะ ของ โครงการ	ปัจจัย การ ส่งผ่าน	ปัจจัย ความพึง พอใจ ของผู้ซื้อ
Loca1	.567						
Loca2	.621						
Loca3	.729						
Loca4	.744						
Loca5	.429						
Loca6	.245						
Loca7	.357						

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) (n = 250)

	ปัจจัย สถานที่ตั้งของ โครงการ	ปัจจัยการ บริหาร จัดการของ โครงการ	ปัจจัย ขนาดของ โครงการ	ปัจจัยการ ให้บริการ ของ โครงการ	ปัจจัย ลักษณะ ของ โครงการ	ปัจจัย การ ส่งผ่าน	ปัจจัย ความพึง พอใจ ของผู้ซื้อ
Mana1		.635					
Mana2		.622					
Mana3		.569					
Mana4		.596					
Size1			<u>.294</u>				
Size2			<u>.225</u>				
Size3			.481				
Size4			.544				
Size5			.739				
Size6			.731				
Size7			.593				
Hous1				.379			
Hous2				.420			
Hous3				<u>.265</u>			
Hous4				.616			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) (n = 250)

	ปัจจัย สถานที่ตั้งของ โครงการ	ปัจจัยการ บริหาร จัดการของ โครงการ	ปัจจัย ขนาดของ โครงการ	ปัจจัยการ ให้บริการ ของ โครงการ	ปัจจัย ลักษณะ ของ โครงการ	ปัจจัย การ ส่งผ่าน	ปัจจัย ความพึง พอใจ ของผู้ซื้อ
Housu1					.048		
Housu2					.327		
Housu3					.313		
Housu4					.429		
Housu5					.188		
Tran1						.651	
Tran2						.661	
Tran3						.418	
Tran4						.204	
Tran5						.169	
Tran6						.180	
Tran7						-.136	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) (n = 250)

	ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ	ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ	ปัจจัยขนาดของโครงการ	ปัจจัยให้บริการของโครงการ	ปัจจัยลักษณะของโครงการ	ปัจจัยการส่งผ่าน	ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ
Cust1							.714
Cust2							.656
Cust3							.486
Cust4							.475
Cust5							.264

จากตารางที่ 3.1 สามารถอธิบายปัจจัยด้านต่างๆได้ดังนี้

ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับร้านค้าหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Loca1) โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงพยาบาล (Loca2) โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงเรียน (Loca3) โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับตลาด (Loca4) โครงการบ้านเดี่ยว A มีราคาที่เหมาะสม (Loca5) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี (Loca6) โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน (Loca7) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 6 โครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี (Loca6) อาจจะเป็นข้อคำถามที่ไม่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้ เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยต่อไป

ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A มีกฎและระเบียบที่ชัดเจน (Mana1) โครงการบ้านเดี่ยว A มีส่วนกลางที่บริหารจัดการได้ดี (Mana2) โครงการบ้านเดี่ยว A มีความสะอาดเรียบร้อย (Mana3) โครงการบ้านเดี่ยว A มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (Mana4)

ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับแขกที่กว้างขวาง (Size1) โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง (Size2) โครงการบ้านเดี่ยว A มีขนาดห้องนอนที่เหมาะสม (Size3) โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องนอนที่เหมาะสม (Size4) โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องอาบน้ำที่เหมาะสม (Size5) โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องน้ำที่เหมาะสม (Size6) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการจัดวางตำแหน่งห้องครัวได้อย่างเหมาะสม (Size7) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 1 โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับแขกที่กว้างขวาง (Size1) และคำถามข้อที่ 2 โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง (Size2) อาจจะเป็นคำถามที่ไม่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นๆมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ต่อไป

ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานบริการที่พร้อมให้บริการเรื่องระบบน้ำและระบบสุขาภิบาล (Hous1) โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานที่พร้อมให้บริการในเรื่องระบบไฟฟ้า (Hous2) โครงการบ้านเดี่ยว A มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ (Hous3) โครงการบ้านเดี่ยว A มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น สระสระว่ายน้ำ ฟิตเนส (Hous4) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 3 โครงการบ้านเดี่ยว A มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ (Hous3) อาจจะเป็นคำถามที่ไม่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นๆมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ต่อไป

ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A ใช้วัสดุที่มีคุณภาพในการก่อสร้าง (Housu1) ลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A มีความเป็นส่วนตัว (Housu2) โครงการบ้านเดี่ยว A ตั้งราคาขายได้เหมาะสม (Housu3) ลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A ยังมีสภาพที่ใหม่ (Housu4) ค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ (Housu5) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 1 โครงการบ้านเดี่ยว A ใช้วัสดุที่มีคุณภาพในการก่อสร้าง (Housu1) และ ค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ (Housu5) อาจจะเป็นข้อคำถามที่ไม่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ต่อไป

ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างไฟเพียงพอ (Tran1) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างประปาเพียงพอ (Tran2) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างคนสวน (Tran3) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างแม่บ้านในการดูแลส่วนกลาง (Tran4) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างนิติบุคคลในการดูแลส่วนกลาง (Tran5) นิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน (Tran6) การอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว (Tran7) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 4 โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างแม่บ้านในการดูแลส่วนกลาง (Tran4) คำถามข้อที่ 5 โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างนิติบุคคลในการดูแลส่วนกลาง (Tran5) คำถามข้อที่ 6 นิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน (Tran6) คำถามข้อที่ 7 การอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว (Tran7) อาจจะเป็นข้อคำถามที่ไม่น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ต่อไป

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบดังนี้ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อคำถามได้แก่โครงการบ้านเดี่ยว A มีการเลือกใช้วัสดุอย่างดี

(Cust1) โครงการบ้านเดี่ยว A นี้มีชื่อเสียงที่ดี (Cust2) โดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ (Cust3) ท่านพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ที่มีการให้บริการที่ดี(Cust4) โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ (Cust5) อย่างไรก็ตามคำถามข้อที่ 5 โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ (Cust5) อาจจะเป็นข้อคำถามที่ไม่ น่าจะจัดอยู่ในกลุ่มนี้เนื่องจากค่าน้ำหนักขององค์ประกอบนั้นๆมีค่าน้อยกว่า 0.30 อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดในองค์ประกอบนี้จะนับเป็นข้อจำกัดในงานวิจัยนี้ต่อไป

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภทดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มของตัวอย่างที่ได้คัดเลือกจำนวน 250 ชุดโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 60 วันตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 31 เมษายน 2558

3.5.2 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนจะนำมาประมวลผลในระบบโดยได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล และผู้เชี่ยวชาญข้างต้นดังกล่าว

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตาราง และบทความผลงานวิจัยที่ทำมาการศึกษามาก่อน และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถหาได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยและสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการรวบรวม และทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติคือ SPSS และทำวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.6.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

3.6.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3.6.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกลงในโปรแกรมประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผลข้อมูลโดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Level of Significance)

3.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆดังนี้

3.6.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1) ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ซื้อบ้านในเขตลาดกระบังที่มีความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2) ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นในปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) บ้านเดี่ยว A ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3) ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นคำถามสำหรับการให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับความพึงพอใจที่มีต่อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง

3.6.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1) ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

2) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

3) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product–Moment Correlation Coefficient)

4) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product–Moment Correlation Coefficient)

5) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product–Moment Correlation Coefficient)

6) ปัจจัยการส่งต่อ (transitional factor) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product–Moment Correlation Coefficient)

7) ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งต่อ (Transitional Factor) มีอำนาจพยากรณ์ในเชิงบวกบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบังโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.7 วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

3.7.1 ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the Test) โดยการใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทนจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทนผลรวมค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทนคะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

3.7.2.1 ร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมด โดยเทียบเป็น 100 ทำการหาค่าร้อยละจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทนค่าร้อยละ

f แทนความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทนจำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกันได้

3.7.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือค่าเฉลี่ย

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทนจำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3.7.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจาย เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

หรือ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n - 1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ค่าคะแนน
	n	แทน	จำนวนคะแนนแต่ละกลุ่ม
	Σ	แทน	ผลรวม

3.7.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.7.3.1 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) หนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานหากทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นตรงรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	\hat{Y}	คือ	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	b_0	คือ	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
	b_1, \dots, b_k	คือ	น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	X_0, \dots, X_k	คือ	คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
	k	คือ	จำนวนตัวแปรอิสระ

3.7.3.2 วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัวพร้อมกันโดยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) มีสมมติฐานของการทดสอบคือ $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ เทียบกับ $H_1 : \text{มี } \beta_i \text{ อย่างน้อย 1 ตัวที่ } \neq 0 (i=1, \dots, k)$ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

แหล่งความแปรปรวน (Source of Variance)	องศาอิสระ (df)	ผลบวกกำลัง สอง (Sum Square: SS)	ผลบวกกำลังสอง เฉลี่ย (Mean Square: MS)	F-Statistics
การถดถอย (Regression)	k	SSR	$MSR = \frac{SSR}{K}$	$F = \frac{MSR}{MSE}$
ความคลาดเคลื่อน (Error/ Residual)	n-k-1	SSE	$MSE = \frac{SSE}{n-k-1}$	
ผลรวม (Total)	n-1	SST		

ที่มา: กัลยาวันชัยบัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 11).

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมื่อ k คือจำนวนตัวแปรอิสระ

n คือจำนวนตัวอย่าง

SST (Sum Square of Total) คือค่าความแปรปรวนทั้งหมดของ

$$Y = \sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2$$

SSR (Sum Square of Regression) คือค่าความแปรปรวนของ Y

เนื่องจากอิทธิพลของ X_0, \dots, X_k

SSE (Sum Square of Error/Sum Square of Residual) คือ

ค่าความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลอื่นๆ $\sum_{i=1}^n (-)$

MSR (Mean Square of Regression) คือค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y

เนื่องจากอิทธิพลของ X_0, \dots, X_k

MSE (Mean Square of Error) คือค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y

เนื่องจากอิทธิพลอื่น

F คือค่าสถิติทดสอบที่พิจารณาการแจกแจงแบบ F (F-distribution)

จากการปฏิเสธ H_0 เมื่อค่า F ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า $F_{1-\alpha, k, n-k-1}$

3.7.3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (บุญชมศรีสะอาด, 2538)

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	R_{xy}	คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
Σ		คือผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
Σ		คือผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
Σ		คือผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
ΣX^2		คือผลรวมกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
ΣY		คือผลรวมกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
N		คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ เครื่องหมายบวกและลบจะเป็นตัวบ่งบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

ค่า r ที่มีค่าเป็นบวกหมายถึงตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r ที่มีค่าเป็นลบ หมายถึงตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

สำหรับขนาดของความสัมพันธ์สามารถดูได้จากค่า r ที่เป็นตัวเลข

ค่า r ที่มีค่าสูง (ค่าเข้าใกล้ 1) หมายถึงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีสัมพันธ์กันมาก

ค่า r ที่มีค่าต่ำ (ค่าเข้าใกล้ -1) หมายถึงมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีสัมพันธ์กันน้อย

ค่า r ที่มีค่าเป็นศูนย์หมายถึงไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r ที่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์หมายถึงมีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึง วันที่ 31 เมษายน 2558 โดยใช้แบบสอบถามส่งผ่านผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบังในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบังจำนวน 250 คนได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 250 ชุดคิดเป็นอัตราการตอบกลับประมาณ 100%

โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนี้คำถามปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) เท่ากับ 0.815 คำถามปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) เท่ากับ 0.774 คำถามปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) เท่ากับ 0.798 คำถามการส่งผ่าน (Transitional Factor) เท่ากับ 0.782 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) เท่ากับ 0.696 คำถามปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) เท่ากับ 0.694 และคำถามปัจจัยความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) เท่ากับ 0.817 แสดงว่าชุดคำถามทั้ง 250 ชุดนี้มีความเชื่อมั่นสูงเนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละเพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยเพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพดังตารางที่ 4.1-4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	97	38.8
หญิง	153	61.2
รวม	250	100

จากการศึกษาด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25-30 ปี	16	6.4
31-35 ปี	34	13.6
36-40 ปี	25	10.0
41-45 ปี	33	13.2
46-50 ปี	90	36.0
51 ปีขึ้นไป	52	20.8
รวม	250	100.0

จากการศึกษาด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-50 ปีจำนวน 90 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 52 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.8 ลำดับต่อมา อายุ 31-35 ปีจำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.6 ลำดับต่อมา อายุ 41-45 ปีจำนวน 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.2 ลำดับต่อมา อายุ 36-40 ปีจำนวน 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.0 และลำดับสุดท้าย อายุ 25-30 ปีจำนวน 16 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	83	33.2
สมรส	153	61.2
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	14	5.6
รวม	250	100.0

จากการศึกษาด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 153 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือสถานภาพโสดจำนวน 83 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.2 และลำดับสุดท้าย สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่จำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช.	7	2.8
อนุปริญญา/ปวส.	14	5.6
ปริญญาตรี	176	70.4
ปริญญาโท	47	18.8
ปริญญาเอก	2	.8
อื่นๆ โปรดระบุ.....	4	1.6
รวม	250	100

จากการศึกษาด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 176 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือ ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 47 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 ลำดับต่อมาระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.6 ลำดับต่อมาระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 ลำดับต่อมาระดับการศึกษาอื่นๆ จำนวน 4

คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 และลำดับสุดท้ายระดับการศึกษาปริญญาเอกจำนวน 2 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000บาท	189	75.6
100,001 – 110,000 บาท	26	10.4
110,001 – 120,000 บาท	11	4.4
120,001 – 130,000 บาท	18	7.2
130,001 – 140,000บาท	6	2.4
140,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	250	100

จากการศึกษาด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท จำนวน 189 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 110,000 บาท จำนวน 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.4 ลำดับต่อมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 120,001 – 130,000 บาท จำนวน 18 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 130,001 – 140,000 บาท จำนวน 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ /รับราชการ	23	9.2
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง	157	62.8
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	54	21.6
นิสิต / นักศึกษา	4	1.6
อื่นๆ โปรดระบุ.....	12	4.8
รวม	250	100

จากการศึกษาด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 157 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ อาชีพประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.6 ลำดับต่อมาอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.2 ลำดับต่อมาอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.8 และลำดับสุดท้ายอาชีพ นิสิต / นักศึกษา จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6

4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและเป็นรายปัจจัย

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates)

ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (location of housing estates)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1.โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับร้านค้าหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	4.02	0.69	มาก
2.โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงพยาบาล	3.82	0.74	มาก
3.โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงเรียน	3.85	0.69	มาก
4.โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับตลาด	3.90	0.66	มาก
5.โครงการบ้านเดี่ยว A มีราคาที่เหมาะสม	4.01	0.67	มาก
6.โครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี	4.08	0.72	มาก
7.โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน	3.94	0.72	มาก
เฉลี่ย	3.94	0.70	มาก

ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี ($\bar{x} = 4.08$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงพยาบาล ($\bar{x} = 3.82$)

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวก ต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates)

ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (management of housing estates)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1.โครงการบ้านเดี่ยว A มีกฎและระเบียบที่ชัดเจน	4.03	0.62	มาก
2.โครงการบ้านเดี่ยว Aมีส่วนกลางที่บริหารจัดการได้ดี	4.12	0.68	มาก
3.โครงการบ้านเดี่ยว Aมีความสะอาดเรียบร้อย	4.19	0.62	มาก
4.โครงการบ้านเดี่ยว Aมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.06	0.60	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.63	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.104$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x}=4.19$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีกฎและระเบียบที่ชัดเจน ($\bar{x}=4.03$)

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวก ต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการขนาดของโครงการ (Size of Residence)

ปัจจัยการขนาดของโครงการ (size of residence)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1.โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับแขกที่กว้างขวาง	3.81	0.68	มาก
2.โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง	3.77	0.67	มาก
3.โครงการบ้านเดี่ยว A มีขนาดห้องนอนที่เหมาะสม	3.95	0.64	มาก
4.โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องนอนที่เหมาะสม	4.01	0.64	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานครปัจจัยการขนาดของโครงการ (Size of Residence)

ปัจจัยการขนาดของโครงการ (size of residence)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
5.โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องอาบน้ำที่เหมาะสม	3.86	0.65	มาก
6.โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องน้ำที่เหมาะสม	3.92	0.63	มาก
7.โครงการบ้านเดี่ยว A มีการจัดวางตำแหน่งห้องครัวได้อย่างเหมาะสม	3.93	0.69	มาก
เฉลี่ย	3.89	0.66	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องนอนที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.01$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง ($\bar{x} = 3.77$)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานครปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services)

ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (housing services)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1.โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานบริการที่พร้อมให้บริการเรื่องระบบน้ำและระบบสุขาภิบาล	3.97	0.65	มาก
2.โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานที่พร้อมให้บริการในเรื่องระบบไฟฟ้า	3.94	0.64	มาก
3.โครงการบ้านเดี่ยว A มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ	4.05	0.70	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัด กรุงเทพมหานครปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services)

ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (housing services)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
4. โครงการบ้านเดี่ยว A มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น สระสระว่ายน้ำ , ฟิตเนส	4.07	0.72	มาก
เฉลี่ย	4.01	0.68	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.01$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น สระว่ายน้ำ, ฟิตเนส ($\bar{x}=4.07$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานที่พร้อมให้บริการในเรื่องระบบไฟฟ้า ($\bar{x}=3.94$)

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics)

ปัจจัยลักษณะของโครงการ (housing unit characteristics)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1.ลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A มีความเป็นส่วนตัว	3.99	0.58	มาก
2.โครงการบ้านเดี่ยว A ตั้งราคาขายได้เหมาะสม	3.93	0.66	มาก
3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ	3.82	0.69	มาก
เฉลี่ย	3.91	0.65	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยลักษณะของโครงการ (housing unit characteristics) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A มีความเป็นส่วนตัว ($\bar{x} = 3.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ ($\bar{x} = 3.82$)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor)

ปัจจัยการส่งผ่าน (transitional factor)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างไฟได้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	3.87	0.66	มาก
2. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างประปาได้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	3.87	0.63	มาก
3. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างคนสวนได้เพียงพอต่อส่วนกลาง	3.84	0.71	มาก
4. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างแม่บ้านในการดูแลส่วนกลาง	3.86	0.66	มาก
5. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างนิติบุคคลในการดูแลส่วนกลาง	3.93	0.64	มาก
6. นิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน	3.84	0.69	มาก
7. การอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว	4.16	0.65	มาก
เฉลี่ย	3.91	0.66	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัย

การส่งผ่าน (transitional factor) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว ($\bar{x} = 4.16$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือนิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน ($\bar{x} = 3.84$)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction)	Mean	S.D.	ระดับความเห็น
1. โครงการบ้านเดี่ยว A มีการเลือกใช้วัสดุอย่างดี	3.93	0.74	มาก
2. โครงการบ้านเดี่ยว A มีชื่อเสียงที่ดี	4.02	0.69	มาก
3. โดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้	4.15	0.64	มาก
4. ท่านพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ที่มีการให้บริการที่ดี	4.02	0.64	มาก
5. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้	4.13	0.62	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.66	มาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความเห็นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ ($\bar{x} = 4.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีการเลือกใช้วัสดุอย่างดี ($\bar{x} = 3.93$)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.14: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing unit characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Variables	Mean	S.D.	Cronbach's Alpha	สถานที่ตั้งของโครงการ	การบริหารจัดการของโครงการ	ขนาดของโครงการ	การให้บริการของโครงการ	ลักษณะของโครงการ	การส่งผ่าน	ความพึงพอใจของลูกค้า
สถานที่ตั้งของโครงการ	3.94	0.70	0.815	1						
การบริหารจัดการของโครงการ	4.10	0.63	0.774	.613 ^{**}	1					
ขนาดของโครงการ	3.89	0.66	0.798	.590 ^{**}	.544 ^{**}	1				
การให้บริการของโครงการ	4.01	0.68	0.695	.627 ^{**}	.636 ^{**}	.594 ^{**}	1			

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): การวิเคราะห์สหสัมพันธ์สัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing unit characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Variables	Mean	S.D.	Cornbach's Alpha	สถานที่ตั้งของโครงการ	การบริหารจัดการของโครงการ	ขนาดของโครงการ	การให้บริการของโครงการ	ลักษณะของโครงการ	การส่งผ่าน	ความพึงพอใจของลูกค้า
ลักษณะของโครงการ	3.91	0.65	0.694	.631 ^{**}	.584 ^{**}	.594 ^{**}	.609 ^{**}	1		
การส่งผ่าน	3.91	0.66	0.782	.631 ^{**}	.608 ^{**}	.610 ^{**}	.677 ^{**}	.678 ^{**}	1	
ความพึงพอใจของลูกค้า	4.05	0.66	0.817	.522 ^{**}	.649 ^{**}	.501 ^{**}	.636 ^{**}	.486 ^{**}	.630 ^{**}	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14: สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.522) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.649) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.501) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการให้บริการของโครงการ (housing services) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.636) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.486) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกจากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Pearson's Correlation = 0.630) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ตารางที่ 4.15: การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.173	6	5.862	47.799	.000 ^b
	Residual	29.803	243	.123		
	Total	64.976	249			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแสดงค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือมีปัจจัยอิสระประกอบด้วยปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ(Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เพราะจะพบว่าค่า Sig มีเท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

4.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Dependent Variable : ความพึงพอใจของลูกค้า, R Square = 0.541, Adjusted R ² = 0.529, Constant(a) = .0387							
Independent Variables	r	β	Std Error	t	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)			.230	1.695	0.091		
สถานที่ตั้งของโครงการ (SumLoca)	0.522	0.008	0.069	.120	0.905	0.445	2.248
การบริหารจัดการของโครงการ (SumMana)	0.649	0.340**	0.065	5.421	0.000	0.481	2.077
ขนาดของโครงการ (SumSize)	0.501	0.042	0.070	.682	0.496	0.510	1.960
การให้บริการของโครงการ (SumHous)	0.636	0.253**	0.070	3.744	0.000	0.416	2.401
ลักษณะของโครงการ (SumHousu)	0.486	-0.086	0.066	-1.305	0.193	0.435	2.297
การส่งผ่าน (SumTran)	0.630	0.279**	0.082	3.996	0.000	0.389	2.570

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่าตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่าปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) (Sig = 0.000) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) (Sig = 0.000) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) (Sig = 0.000) มีระดับนัยสำคัญที่.01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) (Sig = 0.905) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) (Sig = 0.496) และปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) (Sig = 0.193) ไม่มีระดับนัยสำคัญแสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวได้ว่าตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.649 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.630 และปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์เท่ากับ 0.636 ตามลำดับตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้ร้อยละ 53 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 53 และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.230 ซึ่งผู้วิจัยสามารถสร้างสมการการถดถอยได้ดังนี้

$$Y (\text{ความพึงพอใจของลูกค้า}) (\text{Customer Satisfaction}) = 0.387 + 0.340 (\text{ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ}) (\text{Management of Housing Estates}) + 0.279 (\text{ปัจจัยการส่งผ่าน}) (\text{Transitional Factor}) + 0.253 (\text{ปัจจัยการให้บริการของโครงการ}) (\text{Housing Services})$$

จากสมการข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า

ถ้าเพิ่มปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.340 หน่วย

ถ้าเพิ่มปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.279 หน่วย

ถ้าเพิ่มปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยอื่นๆคงที่ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.253 หน่วย

จากตารางที่ 4.16 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยการส่งผ่าน (transitional Factor) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) สถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ตามลำดับส่วน

ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) และปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ทางสถิติอย่างไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 7 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายถึงปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ($\beta = 0.340$) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ($\beta = 0.279$) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ($\beta = 0.253$) และมีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) และปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ไม่มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ทางสถิติอย่างไม่มีนัยสำคัญ

สรุปผลจากตารางที่ 4.16 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ($\beta = 0.340$) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ($\beta = 0.279$) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (housing services) ($\beta = 0.253$) มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ

Collinearity หมายถึงสภาพที่เกิดสหสัมพันธ์ (Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ในระดับที่ค่อนข้างสูงเมื่อมีการวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regressions ส่วน Multicollinearity คือการมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัวขึ้นไป

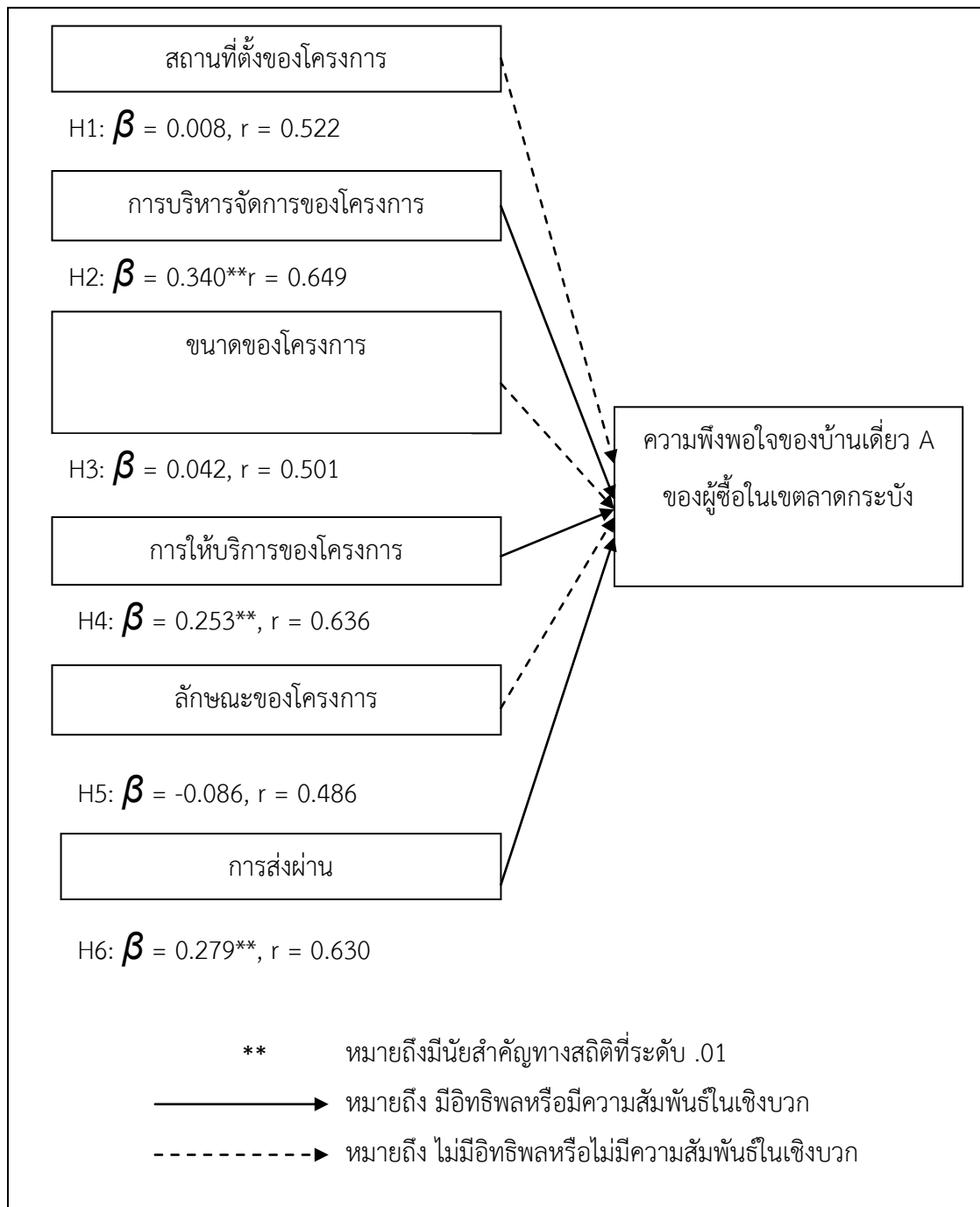
(Nitiphong, 2012) หรือการที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในกรณีที่ขนาดของความสัมพันธ์มีค่าสูง (High Multicollinearity) จะทำให้ตัวคำนวณที่ได้มีค่าความ เบี่ยงเบนไปจากค่าแท้จริงโดยปัญหาเรื่อง Multicollinearity นั้นมีสาเหตุมาจากขนาด (Degree) ของ ความสัมพันธ์ถ้าขนาดความสัมพันธ์มีค่าน้อยก็จะถือว่าตัวคำนวณจะไม่เบี่ยงเบนไปจากค่าแท้จริงมาก นักตั้งนั้นในการวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regressions ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์ กันเอง คือไม่เกิด Multicollinearity (Cohen, 1977) การตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) หรือค่า Tolerance หรือค่า Eigen Value ตัวใดตัวหนึ่งก็ได้โดยมี เกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ Variance Inflation Factor (VIF) ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หาก เกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (O'Brien, 2007) Tolerance หากค่า Tolerance < 0.1 (O'Brien, 2007) แสดงว่าเกิด Multicollinearity

ตารางที่ 4.17: การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
สถานที่ตั้งของโครงการ (location of housing estates)	0.445	2.248
การบริหารจัดการของโครงการ (management of housing estates)	0.481	2.077
ขนาดของโครงการ (size of residence)	0.510	1.960
การให้บริการของโครงการ (housing services)	0.416	2.401
ลักษณะของโครงการ (housing unit characteristics)	0.435	2.297
การส่งผ่าน (transitional factor)	0.389	2.570

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.17 พบว่าค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ 0.389 ซึ่งมากกว่า 0.1 และค่า VIF ที่มีค่ามากที่สุดคือ 1.960 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มี ความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด Multicollinearity

ภาพที่ 4.1: แนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อใน



บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 250 ชุด จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่สำคัญได้แก่ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (housing unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-50 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ผลการศึกษาและวิเคราะห์ตามสมมติฐานพบจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด 6 ข้อ มีผลยอมรับสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้มีดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือปฏิเสธสมมติฐานหมายถึงปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือยอมรับสมมติฐานหมายถึงปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือปฏิเสธสมมติฐานหมายถึง ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือยอมรับสมมติฐานหมายถึง ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือปฏิเสธสมมติฐานหมายถึง ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบัง

ผลการทดสอบสมมติฐานคือยอมรับสมมติฐานหมายถึงปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 7 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีอำนาจพยากรณ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานคือยอมรับสมมติฐานหมายถึงแต่มีเพียงปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ($\beta = 0.340$) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional

Factor) ($\beta = 0.279$) และปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ($\beta = 0.253$) มีอำนาจพยากรณ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในขณะที่ยังปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) และปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ไม่มีระดับนัยสำคัญแสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากสมมติฐานข้อ 7 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (Y) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) และปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ได้ 53% และมีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.230 สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y (\text{ความพึงพอใจของลูกค้า}) (\text{Customer Satisfaction}) = 0.387 + 0.340 (\text{ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ}) (\text{Management of Housing Estates}) + 0.279 (\text{ปัจจัยการส่งผ่าน}) (\text{transitional factor}) + 0.253 (\text{ปัจจัยการให้บริการของโครงการ}) (\text{housing services})$$

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งไม่สอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัย

สถานที่ตั้งของโครงการ หมายถึง ศูนย์กีฬาหรือสันทนาการ การซื้อสินค้า การให้บริการด้านสุขภาพ โรงเรียน ตลาด งานและโอกาสทางธุรกิจ ฯ โดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวมโดยเฉพาะ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) สามารถส่งผลให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจและ คณิตา ภิญโญ ได้อธิบายว่า ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ หมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งได้อย่างสะดวกหรืออยู่ใกล้กัน อย่างเช่น อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน อยู่ใกล้รถไฟฟ้า เป็นต้น โดยได้มีการศึกษาการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในอาคารชุด เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูง เป็นคนกรุงเทพ พบว่าการเลือกที่อยู่อาศัยในอาคารชุดของผู้สูงอายุ ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการมีผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัยโดยเลือกทำเลที่อยู่ใกล้รถไฟฟ้า และรองลงมาคืออยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน (คณิตา ภิญโญ, 2552)

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Ibm & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ เช่น กฎ ระเบียบ การบำรุงรักษา ความสะอาด ความปลอดภัย จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปริมณฑลในประเทศไทย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวมและ ปุณณภา ไกรสินธ์ (2535) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมของชุมชน การวางผังสาธารณูปโภคต่างๆ ส่วนองค์ประกอบด้านการจัดการ หมายถึง การรักษาความสะอาดและการดูแลรักษาสิ่งของอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้ความร่วมมือของชุมชน และการให้บริการแก่ชุมชน โดยได้มีการศึกษาการบริหารเคหะชุมชนด้านการดูแลชุมชนของการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษาเคหะชุมชนเมืองใหม่บางพลี จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย เพราะจากผลสำรวจผู้อยู่อาศัยในชุมชนการเคหะไม่พึงพอใจต่อการบริหารจัดการของชุมชนที่ให้บริการหลังจากการเข้าอยู่

อาศัยในชุมชน โดยที่พบปัญหาจากการรักษาความสะอาดของชุมชน และรวมไปถึงการให้บริการเป็นต้น

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งไม่สอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ขนาดของที่พัก หมายถึง ขนาดของห้องนั่งเล่น ที่รับประทานอาหารเย็น ห้องนอน จำนวนห้องนอน จำนวนห้องน้ำ เป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยขนาดของที่พัก (Size of Residence) ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ลูกค้าโดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขตปทุมธานีในประเทศไทยในจีเรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ในภาพรวมและ อีรวัด สุธรรมพงษ์ (2555) อธิบายไว้ว่า ขนาดของโครงการ หมายถึง ขนาดของที่ดิน พื้นที่โดยรอบของโครงการ ขนาดของตัวบ้าน พื้นใช้สอยต่างๆ เป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ปัจจัยขนาดของที่พัก (Size of Residence) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบบ้านของข้าราชการ ในเขตลาดกระบัง โดยผลการศึกษาพบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อบ้านที่เหมาะสมกับความต้องการเพราะจากที่พักอาศัยในปัจจุบันมีราคาสูง ทำให้พบว่า ขนาดของตัวบ้านและรวมไปถึงพื้นที่ใช้สอยที่มีความเหมาะสม รวมไปถึงในเรื่องของราคาจะส่งผลการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านและแบบบ้านของข้าราชการ ในเขตลาดกระบัง

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Ibem & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง ระบบน้ำ ระบบกำจัดของเสีย การให้บริการไฟฟ้า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ในส่วนกลาง เช่น สระสระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นต้น จากที่กล่าวมา ผู้พักอาศัยยังไม่พึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) แต่โดยรวมผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่เขต

ปริมาตรในประเทศไทยในจี้เรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่สร้างใหม่ ในภาพรวมและ วรพงศ์ เอี้ยวฉาย (2542) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการให้บริการของโครงการ หมายถึง การประสานงานต่างๆ การควบคุมการบุกรุกกระเมิด การจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการน้ำประปา การป้องกันปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น โดยได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารชุมชน ของสำนักงานเคหะชุมชน จากที่กล่าวมาทำให้การให้บริการของโครงการ (Housing Services) มีผล ต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในสำนักงานเคหะชุมชน โดยที่สำนักงานเคหะชุมชนมีการ ประสานงานต่างๆที่ดี มีการป้องกันปัญหาน้ำท่วม มีการควบคุมการบุกรุกกระเมิด และจาก ข้อเสนอแนะควรมีการปรับปรุงการจัดการไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการน้ำประปาให้ดีขึ้นจะทำให้ผู้อยู่ อาศัยเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยการลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) กับความ พึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .01 ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าปัจจัยการลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) กับความพึงพอใจของบ้าน เดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยการลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Iben & Amole (2013) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัย ลักษณะของโครงการ หมายถึง วัสดุก่อสร้างที่ใช้ก่อสร้างบ้าน ความเป็นส่วนตัวของการพักอาศัย ต้นทุนของบ้านแต่ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) อาจจะไม่ส่งผล โดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยได้มีการศึกษา ผู้พักอาศัยจำนวน 452 คนในบ้านที่สร้างใหม่ เขตปริมาตรในประเทศไทยในจี้เรีย พบว่า 61% ของผู้อยู่อาศัยพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ในที่พักที่ สร้างใหม่ในภาพรวมและ Grum & Grum (2014) ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่สโลวีเนียได้ แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) และ สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยโดย ไม่ค่อยมีความพึงพอใจต่อที่อยู่อาศัย เนื่องจากประชากรของสโลวีเนีย กับประชากรของเซอร์เบียมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจต่อลักษณะของโครงการ และสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยโดยต่ำ จากที่กล่าวมา ผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์มีความคาดหวังต่อการ ก่อสร้างที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีวัสดุที่มีคุณภาพ มีลักษณะที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผล ต่อความพึงพอใจต่อผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการ ทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่าปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) กับความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A ของผู้ซื้อในเขตลาดกระบังมีความสัมพันธ์

กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) เป็นตัวแปรอิสระซึ่งสอดคล้องผลลัพธ์งานวิจัยของ Tao & Wong (2014) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) หมายถึง การมีงานทำ การเก็บออม การย้ายถิ่นฐาน ชีวิตครอบครัว จากที่กล่าวมาทำให้ ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในขณะที่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน (Institutional Factors) เช่น ทางเลือกเกี่ยวกับบ้าน สภาพของบ้านและปัจจัยความชอบเกี่ยวกับที่พักอาศัย (Residential Preferences) เช่น ระยะเวลาที่อาศัยในท้องถิ่นนั้นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยได้มีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของแรงงานอพยพในประเทศจีน

สมมติฐานข้อ 7 ปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) มีอำนาจพยากรณ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง ผลการทดสอบตามสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ($\beta = 0.340$) ปัจจัยการส่งผ่าน (Transitional Factor) ($\beta = 0.279$) และปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ($\beta = 0.253$) มีอำนาจพยากรณ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นตัวแปรตาม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้งาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ (Location of Housing Estates) ปัจจัยการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) ปัจจัยขนาดของโครงการ (Size of Residence) ปัจจัยการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ปัจจัยลักษณะของโครงการ (Housing Unit Characteristics) การส่งผ่าน (Transitional Factor) ต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ประกอบการหรือนักการตลาดที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ควรมุ่งเน้นปัจจัยด้านการบริหารจัดการของโครงการ (Management of Housing Estates) เป็นลำดับแรกเนื่องจากผู้ซื้อบ้านเดี่ยวต้องการบ้านที่มีโครงการที่มีการจัดการบริหารที่ดี เช่น โครงการมีกฎและ

ระเบียบที่ชัดเจน โครงการมีส่วนกลางที่บริหารจัดการได้ดี โครงการมีความสะอาดเรียบร้อย โครงการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เป็นต้น

ผู้ประกอบการหรือนักการตลาดที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ควรมุ่งเน้นการส่งผ่าน (Transitional Factor) เพราะหลังจากที่ถูกค้าได้ตัดสินใจซื้อบ้านไปแล้วสิ่งที่ถูกค้าคาดหวังต่อมาคือการได้รับการบริการที่และรวดเร็วถ้าเกิดตัวบ้านมีปัญหาต่างๆ เช่นระบบไฟฟ้ามีปัญหา ระบบน้ำมีปัญหา เป็นต้น ทางโครงการจึงต้องมีการหาช่างไฟหรือช่างประปาเตรียมพร้อมเอาไว้เวลาที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือและรวมไปถึงคนสวน หรือไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลที่จะต้องมีการบริหารค่าใช้จ่ายของโครงการให้ไม่ขาดทุนเพื่อที่จะได้กำไรมาคอยปรับปรุงโครงการนั้นๆให้อยู่ในสภาพใหม่ตลอดเวลา เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดการส่งผ่านที่มีประสิทธิภาพหลังการขายนั่นเอง

ผู้ประกอบการหรือนักการตลาดที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ควรมุ่งเน้นการให้บริการของโครงการ (Housing Services) โดยจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า เพราะลูกค้าให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ที่โครงการ และมีกล้องวงจรปิดคอยตรวจ 24 ชั่วโมง และรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระสระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นต้น ดังนั้น การให้ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจต่อโครงการบ้านเดี่ยว A จะต้องมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการของโครงการ (Housing Services) ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกสบายใจที่ได้อยู่ในโครงการนี้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาสถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งผ่านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว ในจังหวัดอื่นๆ เพราะกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้เฉพาะเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมายมากกว่านี้

5.3.2.2 ควรมีการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยสถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งผ่านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยวโดยการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงบวก เพื่อค้นหา และยืนยันข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าสถานที่ตั้งของโครงการ การบริหารจัดการของโครงการ ขนาดของโครงการ การให้บริการของโครงการ ลักษณะของโครงการ การส่งผ่านอาจจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อค้นหาตัวแปรคั่นกลางที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อนำไปพัฒนางานวิจัยในอนาคต

5.3.2.3 ในงานวิจัยเล่มนี้พบข้อจำกัด คือ เมื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis แล้ว ทำให้เห็นว่าข้อคำถามบางตัวที่มีค่าน้อยกว่า 0.3 พบว่าการจัดกลุ่มคำถาม 3 ข้อ ในคำถามสถานที่ตั้งของโครงการ ได้แก่ คำถามข้อที่ 6

(Loca6) นั่นคือ โครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี (Loca6) คำถามขนาดของโครงการ ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 (Size1) และคำถามข้อที่ 2 (Size2) นั่นคือโครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับแขกที่กว้างขวาง (Size1) และ โครงการบ้านพฤษภาคมมีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง (Size2) คำถามการให้บริการของโครงการ ได้แก่ คำถามข้อที่ 3 (Hous3) นั่นคือ โครงการบ้านเดี่ยว A มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ (Hous3) คำถามลักษณะของโครงการ ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 (Housu1) และคำถามข้อที่ 5 (Housu5) นั่นคือ โครงการบ้านเดี่ยว A ใช้วัสดุที่มีคุณภาพในการก่อสร้าง (Housu1) และ ค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ (Housu5) คำถามการส่งผ่าน ได้แก่ คำถามข้อที่ 4 (Tran4) คำถามข้อที่ 5 (Tran5) คำถามข้อที่ 6 (Tran6) และคำถามข้อที่ 7 (Tran7) นั่นคือ โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างแม่บ้านในการดูแลส่วนกลาง (Tran4) โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างนิติบุคคลในการดูแลส่วนกลาง (Tran5) นิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน (Tran6) และการอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว (Tran7) คำถามความพึงพอใจของผู้ซื้อ ได้แก่ คำถามข้อที่ 5 (Cust5) นั่นคือ โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ (Cust5) ดังนั้นอาจจะมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมข้อคำถามเหล่านี้จากกลุ่มองค์ประกอบนี้ในงานวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- การใช้โปรแกรม SPSS for Windows 11.5 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น. (2555). สืบค้นจาก http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/download/course/lec_567730_lesson_08.pdf.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ความหมาย ขอบเขต และขั้นตอนการวิจัยทางเศรษฐมิติ. (2554). สืบค้นจาก http://www.nidambe11.net/ekonomiz/eview_doc/econometrics_intro.htm.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และอุทัยวรรณ สายพัฒนา. (2555). *ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability)*. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/Elearning/validity.pdf>.
- ตลาดอสังหาฯ 2558. (2557). สืบค้นจาก <http://www.realist.co.th/blog/%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B8%B2%E0%B8%94%E0%B8%AD%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%AF2558/>.
- ธงชัย ชูสุน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม*. สืบค้นจาก <http://dSPACE.bu.ac.th/bitstream/123456789/1055/1/thongchai.choo.pdf>.
- ธอส.เพิ่มวงเงินกู้2ล้านบาท เงินเดือน 1.5 หมื่น กู้ได้ บ้าน-คอนโดขานรับ. (2558). สืบค้นจาก http://www.clickthaihome.com/asset_detail.aspx?asset_id=524&datafrom=Asset_Desc.
- ธีรวัต สุธรรมพงษ์. (2555). *ศึกษาความต้องการรูปแบบบ้านของข้าราชการ กรณีศึกษาลาดกระบัง-หลวงแพ่ง กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก http://dSPACE.bu.ac.th/bitstream/123456789/747/1/teerawat_suth.pdf.
- ธัญพร เลิศวรรณพงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านเพลินิจิตรópolisพาร์ทเมนต์*. สืบค้นจาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/416/Tunyaporn_L.pdf?sequence=1.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ๆ ที่น่าสนใจ*. กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.

- ปยุตธนา ไกรสินธ์. (2535). *การบริหารเคหะชุมชนด้านการดูแลชุมชนของการเคหะแห่งชาติ: กรณีศึกษาเคหะชุมชนเมืองใหม่บางพลี*. สืบค้นจาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082535000041>.
- ผลรางวัลเกียรติยศแห่งความสำเร็จ (SET Award of Honor) และรางวัล SET Awards ประจำปี พ.ศ. 2557. (2557). สืบค้นจาก http://www.set.or.th/th/news/issuer_activities/setawards/setawards_p1.html.
- ผลสำรวจ “บ้านเดี่ยว-ทาวน์เฮาส์” กรุงเทพฯ ใต้ทำเลยอดนิยม. (2557). *ASTV ผู้จัดการออนไลน์*. สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/ibizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9570000085201>.
- เผย 5 บ้านเดี่ยวแพงที่สุดในกรุงเทพฯ-ปริมณฑล. (2557). สืบค้นจาก <http://decor.mthai.com/home-design/14109.html>.
- พิมพ์ศิริ ไทยสม และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ A ในเขตพระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นจาก http://www.annualconference.ku.ac.th/cd53/12_042_O219.pdf.
- ภาพข่าว: พฤษภา แกล้งวิสัยทัศน์ใหม่ มุ่งสู่บริษัทอสังหาฯ ชั้นนำในเอเชีย พร้อมเปิดตัวภาพลักษณ์ใหม่ดูทันสมัยยิ่งขึ้น. (2553). สืบค้นจาก <http://www.kobkid.com/forum/index.php/forum/show/13.1182>.
- มัลลิกา บุณนาค. (2548). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รสริน ศรีสีگانนท์. (2555). *การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)*. สืบค้นจาก <http://www.saruthipong.com/port/document/299-705/299-705-8.pdf>.
- รัชวลี วรรณดี. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรพงศ์ เอี้ยวฉาย. (2542). *ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารชุมชนของสำนักงานเคหะชุมชน กรณีตัวอย่าง: เคหะชุมชนแฟลตคลองจั่น*. สืบค้นจาก http://www.housing.arch.chula.ac.th/06_thesis/thesis_th/42/4205.pdf.
- วสันต์ วิศณุวัฒน์นากิจ. (2536). *ความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัยและผู้บริหารหมู่บ้านต่อการดูแลบริหารชุมชนประเภทบ้านจัดสรรขนาดกลางของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิชัญ ศศิธรวัน และเพ็ญจิรา คันธวงค์. (2556). การศึกษาปัจจัยความสอดคล้องของภาพลักษณ์ของ
 ตนและปัจจัยความสอดคล้องของหน้าที่การงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้บริโภคและ
 ทัศนคติของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อกาแฟซ้ำ. สืบค้นจาก
http://www.annualconference.ku.ac.th/cd53/12_042_O219.pdf.
- ศนิดา ภิญโญ. (2552). สภาพการอยู่อาศัยในอาคารชุดของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา อาคารชุดในแขวง
 ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก http://www.housing.arch.chula.ac.th/06_thesis/thesis_th/53/sanida%20T.pdf.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). ตลาดที่อยู่อาศัยกรุงเทพฯและปริมณฑลปี 2558. สืบค้นจาก
<http://portal.settrade.com/brokerpage/IPO/Research/upload/2000000263673/2610.pdf>.
- สายหยุด เกิดสวัสดิ์. (2546). ความต้องการอาคารชุดพักอาศัยในเขตดินแดงและห้วยขวาง.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ส่องกลยุทธ 5 ยักษ์ใหญ่อสังหาริมทรัพย์. (2557). สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/ibizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9570000117389>.
- แสนสิริเผยแผนลุยอสังหาฯ แนวราบปี 2558 ตามแผน EFG เปิด 9 โครงการใหม่ มูลค่ารวม 15,500
 ล้านบาท. (2558). สืบค้นจาก <http://www.sansiri.com/thai/รายละเอียดข่าวประชาสัมพันธ์/แสนสิริเผยแผนลุยอสังหาฯ-แนวราบปี-2558-ตามแผน-EFG-เปิด-9-โครงการใหม่-มูลค่ารวม-15500-ล้านบาท>.
- อลงกรณ์ จันทรเกษม. (2547). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยของผู้ที่ทำงานในนิคม
 อุตสาหกรรม: กรณีศึกษา โรงงานขนาดใหญ่ ในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัด
 ปทุมธานี. สืบค้นจาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082547001158>.
- อภิวัฒน์ งามลีลาเลิศ และเพ็ญจิรา คันธวงค์. (2556). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ความคิดเห็น
 เกี่ยวกับเว็บไซต์ ความกังวลใจของการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค.
 สืบค้นจาก http://journal.pim.ac.th/uploads/content/2014/09/o_19100rul31kkrqve1uf61l3m1hu3a.pdf.
- อสังหาฯกระจายเสี่ยงลุยแนวราบดันรายได้. (2558). กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นจาก
http://www.reic.or.th/News/News_Detail.aspx?newsid=48904.
- Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A
 review. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 65(3), 145-153.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York:
 Academic.

- Collinearity*. (2012). Retrieved from www.nitiphong.com/paper_word/phd/Collinearity.doc.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160.
- Grum, B., & Grum, D. K. (2014). Satisfaction with Current Residence Status in Comparison with Expectations of Real Estate Buyers in Slovenia and Serbia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(0), 263-275.
- Ibem, E. O., & Amole, D. (2013). Subjective life satisfaction in public housing in urban areas of Ogun State, Nigeria. *Cities*, 35(0), 51-61.
- Nanda, N., Kuruvilla, S. J., & Murty, B. V. R. (2013). Role of Service Innovation in Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Study on Organized Retail in India. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 6(2), 53-63.
- Nunnally J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- O'Brien, R. M. (2007). A Caution Regarding Rules of Thumb for Variance Inflation Factors. *Quality & Quantity*, 41, 673-690.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple regression in behavioral research: Explanation and prediction* (3rd ed.). Fort Worth, TX: Harcour.
- Ren, L., Zhang, H. Q., & Ye, B. H. (2015). Understanding Customer Satisfaction With Budget Hotels Through Online Comments: Evidence From Home Inns in China. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 16(1), 45-62.
- Tan, T.-H. (2014). Satisfaction and Motivation of Homeowners Towards Green Homes. *Social Indicators Research*, 116(3), 869-885.
- Tao, L., & Wong, F. K. W. (2014). *Residential satisfaction of migrant workers in China: A case study of Shenzhen*. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705815018561>.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A

ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการความพึงใจของโครงการบ้านเดี่ยว A

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงช่องเดียว

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

1. 25-30 ปี 2. 31-35 ปี
 3. 36-40 ปี 4. 41-45 ปี
 5. 46-50 ปี 6. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา/ปวช. 2. อนุปริญญา/ปวส.
 3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท
 5. ปริญญาเอก 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท 2. 100,001 – 110,000 บาท
 3. 110,001 – 120,000 บาท 4. 120,001 – 130,000 บาท
 5. 130,001 – 140,000 บาท 6. 140,001 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ /รับราชการ 2. พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง
 3. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย 4. นิสิต / นักศึกษา
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว

A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบ้านเดี่ยว A เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สถานที่ตั้งของโครงการ (location of housing estates)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับร้านค้าหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงพยาบาล					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับโรงเรียน					
4	โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับตลาด					
5	โครงการบ้านเดี่ยว A มีราคาที่เหมาะสม					
6	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการให้บริการที่ดี					
7	โครงการบ้านเดี่ยว A อยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน					
การบริหารจัดการของโครงการ (management of housing estates)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A มีกฎและระเบียบที่ชัดเจน					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A มีส่วนกลางที่บริหารจัดการได้ดี					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A มีความสะอาดเรียบร้อย					
4	โครงการบ้านเดี่ยว A มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					
ขนาดของโครงการ (size of residence)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับแขกที่กว้างขวาง					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A มีห้องรับประทานอาหารที่กว้างขวาง					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A มีขนาดห้องนอนที่เหมาะสม					
4	โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องนอนที่เหมาะสม					
5	โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องอาบน้ำที่เหมาะสม					

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6	โครงการบ้านเดี่ยว A มีจำนวนห้องน้ำที่เหมาะสม					
7	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการจัดวางตำแหน่งห้องครัวได้อย่างเหมาะสม					
การให้บริการของโครงการ (housing services)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานบริการที่พร้อมให้บริการเรื่องระบบน้ำและระบบสุขาภิบาล					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A มีทีมงานที่พร้อมให้บริการในเรื่องระบบไฟฟ้า					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยเฝ้าดูแลประจำอยู่หน้าโครงการ					
4	โครงการบ้านเดี่ยว A มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงอยู่ที่ส่วนกลาง เช่น สระสระว่ายน้ำ , ฟิตเนส					
ลักษณะของโครงการ (housing unit characteristics)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A ใช้วัสดุที่มีคุณภาพในการก่อสร้าง					
2	ลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A มีความเป็นส่วนตัว					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A ตั้งราคาขายได้เหมาะสม					
4	ลักษณะของโครงการบ้านเดี่ยว A ยังมีสภาพที่ใหม่					
5	ค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องจ่ายเองหลังจากหมดประกันบ้านในการซ่อมบำรุงรักษาบ้านต่ำ					
การส่งผ่าน (transitional factor)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างไฟเพียง					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างช่างประปา					
3	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างคนสวนเพียงพอ					
4	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างแม่บ้านในการดูแลส่วนกลาง					
5	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการว่าจ้างนิติบุคคลในการดูแล					

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ส่วนกลาง					
6	นิติบุคคลของโครงการบ้านเดี่ยว A สามารถบริหารค่าใช้จ่ายภายในโครงการโดยไม่ขาดทุน					
7	การอยู่อาศัยในบ้านเดี่ยว A เหมาะสมกับการใช้ชีวิตแบบครอบครัว					
ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction)						
1	โครงการบ้านเดี่ยว A มีการเลือกใช้วัสดุอย่างดี					
2	โครงการบ้านเดี่ยว A มีชื่อเสียงที่ดี					
3	โดยรวมแล้วท่านมีความประทับใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้					
4	ท่านพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้ที่มีการให้บริการที่ดี					
5	โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจกับโครงการบ้านเดี่ยว A นี้					

ส่วนที่ 3 ขอให้ท่านแนะนำเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบ้านทาวโฮมส์ A

โอกาสนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

นายณัฐ เจริญ

E-Mail: nut.jerm@bumail.net

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

269 หมู่บ้านวังทอง ถนนสวัสดิการ 2

เขตหนองแขม แขวงหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

โทรศัพท์ 085-2611103 อีเมลล์ nut.jerm@bumail.net

23 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย (IS)

เรียน ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

กระผม นายณัฐ เจิมแสงเจริญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านทาวน์โฮมส์ A ในเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพฯ

เนื่องจากกระผมทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นี้ดี ดังนั้น ประสิทธิภาพ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี ดังนั้น กระผม ใคร่ขอให้ท่าน พิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้ "+ 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี "0" หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินไม่ได้ "- 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่อาจจะถูกต้อง หรือไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....

(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ลงชื่อ.....

(นายณัฐ เจิมแสงเจริญ)

นักศึกษา

269 หมู่บ้านวังทอง ถนนสวัสดิการ 2

เขตหนองแขม แขวงหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

โทรศัพท์ 085-2611103 อีเมลล์ nut.jerm@bumail.net

23 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย (IS)

เรียน คุณบัณฑิต บุรินทร์วานิช ผู้จัดการทั่วไป บริษัทอสังหาริมทรัพย์ B

กระผม นายณัฐ เจิมเฮงเจริญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการ
ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ

เนื่องจากกระผมทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นี้ดี ดังนั้น ประสบการณ์ ความคิดเห็น ของ
ท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภคของธุรกิจนี้เป็นอย่างดี ดังนั้น กระผม ใคร่
ขอให้ท่าน พิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
ดังนี้ "+ 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภคของธุรกิจนี้เป็นอย่างดี "0" หมายถึง ไม่
แน่ใจหรือตัดสินไม่ได้ "- 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีค่าเขียนที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย
โดยผู้บริโภคของธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....

(คุณบัณฑิต บุรินทร์วานิช)

ผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ.....

(นายณัฐ เจิมเฮงเจริญ)

นักศึกษา

269 หมู่บ้านวังทอง ถนนสวัสดิการ 2

เขตหนองแขม แขวงหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

โทรศัพท์ 085-2611103 อีเมลล์ nut.jerm@bumail.net

23 สิงหาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย (IS)

เรียน คุณอินทิราพร บุรินทรวานิช รองผู้จัดการ บริษัทอสังหาริมทรัพย์ B

กระผม นายณัฐ เจิมเฮงเจริญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการ
ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านเดี่ยว A ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ

เนื่องจากกระผมทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นีดี ดังนั้น ประสบการณ์ ความคิดเห็น ของ
ท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี ดังนั้น กระผม ใคร่
ขอให้ท่าน พิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)
ดังนี้ "+ 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี "0" หมายถึง ไม่
แน่ใจหรือตัดสินไม่ได้ "- 1" หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีค่าเขียนที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย
โดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....

(คุณอินทิราพร บุรินทรวานิช)

ผู้เชี่ยวชาญ

ลงชื่อ.....

(นายณัฐ เจิมเฮงเจริญ)

นักศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นายณัฐ เจิมเฮงเจริญ
 อีเมล LH.nutty@gmail.com
 วัน เดือน ปีเกิด 4 ตุลาคม 2533
 สถานที่เกิด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 269 ถนนสวัสดิการ 2
 แขวงหนองแขม เขตหนองแขม
 กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552-2556 ปริญญาตรี คณะบัญชี สาขาการบัญชี
 จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
 พ.ศ. 2549-2555 มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขาสายศิลป์ภาษาจีน
 จากโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2556-2557 บริษัท ไลท์เฮ้าส์ โฮมบิวเดอร์ จำกัด
 ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขาย
 พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน บริษัท โกลฟาสต์ คอปอเรชั่น จำกัด
 ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่กราฟิก

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 21 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชวลี เวลธ์วีร์กุล อยู่บ้านเลขที่ 269
ซอย 2 ถนน สวัสดิการ 2 ตำบล/แขวง หนองแขม
อำเภอ/เขต หนองแขม จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10160
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201688
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ซื้อโครงการบ้านเดี่ยว A ในเขตภาคตะวันออก จังหวัด กรุงเทพมหานคร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร