

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานในโครงการบ้าน มารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา

Satisfied resident factors of the process in Marui Chachoengsao

บทความ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการมารวย เพื่อนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดช่วยให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรจังหวัดฉะเชิงเทราที่อยู่อาศัยของโครงการบ้านมารวย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย จังหวัดฉะเชิงเทรา ของบริษัท มารวยเรียลเอสเตท จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้วิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานที่ใช้คือ t-test, One-way ANOVA และ ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.67 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.67 มีสถานภาพสมรสที่มากที่สุดคือ การสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.67 และมีระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.33 ซึ่ง อาชีพที่มากที่สุดคือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 81.67 โดยรายได้ที่มากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.67 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการดำเนินงานบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทราได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง,ด้านความปลอดภัย ,ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก ,ด้านบุคลากร ,ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปกรณ์ พันธุ์จิตวุฒิชัย (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการและปัจจัยการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ขนาดเล็ก : กรณีศึกษา เขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร”จากผลการวิจัยทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า โครงการที่มีขนาดเล็กที่มีการพัฒนาโครงการ ที่สอดคล้องกับลักษณะเศรษฐกิจรวมถึงสังคมของผู้ซื้อ ทำให้เกิดกระตุ้นและเกิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ กล่าวคือในระยะแรกผู้ซื้อจะให้ความสำคัญในด้านของทำเลที่ตั้ง และลักษณะของที่อยู่อาศัย ในช่วงการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ได้แก่ ราคาขายที่เหมาะสม และบริการหลังการขาย ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับผู้ซื้อ และในอนาคตควรมีการศึกษาผู้ซื้อโครงการขนาดเล็กในเขตอื่นและเพิ่มรายละเอียดปัจจัยที่มากขึ้นส่วนอีก3ตัวแปร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานบ้านมารวยที่ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดทำผลิตภัณฑ์และบริการเกี่ยวกับบ้านจัดสรรของโครงการบ้านมารวยหรือบ้านจัดสรรโครงการอื่นๆที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จะเชิงเทราให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในพื้นที่จะเชิงเทราในลำดับต่อมาได้

คำสำคัญ : ปัจจัยในการดำเนินงานโครงการบ้านมารวย,ความพึงพอใจ,บ้านจัดสรร

ABSTRACT

The objective of this research is ask for satisfaction of the resident in Marui to apply accordingly with marketing strategy to respond the needs of customers for making decision to buy housing development Marui in Chachoengsao. It is a quantitative research. The samples are 300 participants who live in Marui real estate companies in Chachoengsao by using questionnaire to collect the data and analyze by using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. Descriptive statistics consist of frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics consist of t-test, One-way ANOVA and Pearson Correlation.

The result show that most of respondents are male (50.67%), age between 31-40 (69.67%), marital status (72.67%), bachelor's degree (87.33%), private employees (81.67%) and income between 20,001-30,000 baht (48.67%)

Process factors of Ban Marui in Chachoengsao include location, security, product, public utility and facilities, personnel, service and physical environment that affect the processing satisfaction Marui project. 4 Factors are relevant; location, product, public utility and facilities, and physical environment. These correlate in positive with satisfaction was statistically significant that according to Mr.Pakorn Pantjivitichai research is Process and factors influencing the consumer's decision on buying house in a small housing estate project : a case study Ladprao district, Bangkok. All studies show that the development of small housing estates relevant economic and buyer society make stimulation and purchase decision process. Factors affecting decision making are price and after-sales service which the operator could plan their project for buyers and they should learn by small estate customer in other area and included more detail. Moreover, 3 factors of process satisfaction Ban Marui are similar.

Therefore, this research is a guideline for creating product and service Marui housing development or other in Chachoengsao for responding consumer's need and making purchasing satisfaction.

Keywords: Process factors in Marui, satisfaction, housing development

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็น 1 ใน 3 จังหวัดระเบียงเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ถูกยกให้เป็น “พื้นที่เมืองใหม่สำหรับการอยู่อาศัย และฉะเชิงเทรายังเป็นเมืองเชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวของกรุงเทพฯ ที่ได้รับคัดเลือกให้นำร่องพัฒนาเป็นเมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City ภายใต้แนวทาง Thai Way of Life ซึ่งจะได้รับการพัฒนาให้เป็นเมืองพักอาศัยชั้นดี มี

สภาพแวดล้อมน่าอยู่และทันสมัย ในลักษณะเป็น Smart City มีพื้นที่สีเขียว มีการเดินทาง สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่เป็นระดับมาตรฐานสากล อีกทั้ง ยังมีศักยภาพพัฒนาไปสู่เมืองวิจัยมหาวิทยาลัยด้วย จึงทำให้ผู้ประกอบการด้านโครงการ บ้านจัดสรรต่างเข้ามาลงทุนในจังหวัดฉะเชิงเทรามากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการเดิมใน จังหวัดฉะเชิงเทรา ต้องปรับตัวในการจัดการกลยุทธ์ที่จะตั้งรับและแข่งขันกับคู่แข่งราย ใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการสร้าง ทรานส์นิก้าและภาพลักษณ์ รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นอันดับต้น ซึ่งพฤติกรรมของ ผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงเร็วมากและอ่อนไหวตามสภาพแวดล้อมภายนอก จะ ส่งผลและเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานการจัดการของธุรกิจนั้นๆ ให้ ตอบสนองความต้องการซื้อและนำพาธุรกิจให้ได้ผลกำไรตามเป้าหมายอย่างยั่งยืน **prop2morrow. (ออนไลน์) สืบค้นจาก**<https://www.prop2morrow.com/> [2 กุมภาพันธ์ 2263]จากการสำรวจของฝ่ายวิจัยและพัฒนาของพลัส พร็อพเพอร์ตี้ พบว่า ตลาด อสังหาริมทรัพย์บนพื้นที่ EEC แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกอยู่ในทำเลของ มหาวิทยาลัยและการท่องเที่ยว ได้แก่ บางแสน ศรีราชา และพัทยา กลุ่มที่สองคือกลุ่มที่อยู่ใน ทำเลของโรงงาน คือ ฉะเชิงเทรา สัตหีบ และระยอง จากการสำรวจพบว่ากลุ่ม มหาวิทยาลัยและการท่องเที่ยวมีการเติบโตที่น่าสนใจ **prop2morrow. (ออนไลน์) สืบค้น จาก**<https://www.prop2morrow.com/> [2 กุมภาพันธ์ 2263

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ใน โครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้ที่พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัด ฉะเชิงเทรา

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของโครงการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงาน ในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการดำเนินงานบ้านมารวยได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง,ด้านความปลอดภัย , ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก ,ด้าน บุคลากร ,ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ซื้อบ้าน โครงการมารวยที่ตั้งอยู่ จังหวัดฉะเชิงเทราโดยเลือก 2 โครงการ ขนาดใหญ่ ดังนี้ โครงการหมู่บ้านมารวยริเวอร์ ไซด์ จำนวนผู้พักอาศัย 300 ครัวเรือน และโครงการมารวยไฮสร4 จำนวนผู้พักอาศัย 140 ครัวเรือน อีกทั้งโครงการมารวย-ไฮสร2-3 จำนวน 280 ครัวเรือน โครงการมารวย-ไฮสร 1 จำนวน 160 ครัวเรือนโครงการมารวยมอเตอร์เวย์ จำนวน 120 ครัวเรือน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านมารวย ต่อการดำเนินงาน ที่ตั้งอยู่ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง,ด้านความปลอดภัย ,ด้านการออกแบบบ้าน,ด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก ,ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป,ด้านบุคลากร ,ด้าน กระบวนการให้บริการ , ด้านลักษณะทางกายภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมี สิ่งจูงใจ (motive) หรือ แรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้ บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคน ไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้น จากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการ ทางจิตวิทยา(psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มาก พอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการ กระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัมมาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ ได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วก็ยังคงเรียกร้องความ พึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ที่มีความต้องการจะ ได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นคิดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความ ปรารถนาขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมีพลังมากที่สุดเพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อ การดำรงชีวิต ได้แก่ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการ เหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็น หากมนุษย์ไม่ได้รับความต้องการอย่างเพียงพอก็จะส่งผลกระทบต่อ คุณภาพทางร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความ ต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว มนุษย์ก็ จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น คือต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและ จิตใจ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ด้านหน้าที่การงาน เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะการเงิน การมีรายได้ที่มั่นคง มีเจ้านาย หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี ล้วนจัดอยู่ในความต้องการนี้ ที่ทำให้เกิดความสำเร็จทั้ง ในเรื่องส่วนตัวและการงานอย่างแน่นอน หากเขาได้รับความรู้สึกว่ามีมั่นคงและปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) ความ ต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความ ปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ย่อมต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่นต้องการได้รับการยอมรับ ได้รับความชื่นชมจาก ผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม กล่าวคือ มนุษย์ชอบการคบหา สมาคมกับผู้อื่น ไม่ชอบอยู่ลำพัง ต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน การมี โอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เมื่อความต้องการ ทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึก มั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง

งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขั้นสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็น ความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำ จะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรรของโครงการบ้านมารวย จังหวัดฉะเชิงเทราโครงการบ้านมารวย ใน จังหวัดฉะเชิงเทราที่ ยังไม่เป็นที่นิยบุคคล ทั้งหมด 4 โครงการแบ่งออกเป็นโครงการมารวย-โสธร 4 จำนวน 140 หลัง ,โครงการมารวย-ริเวอร์ไซด์ จำนวน 300 หลัง ,โครงการมารวย-โสธร2-3 จำนวน 280หลัง ,โครงการมารวย-โสธร 1 จำนวน 160 หลังโครงการมารวยมอเตอร์เวย์ จำนวน 120 หลัง รวม1,000 หลัง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเลือกจากประชากรเป็นกลุ่มผู้พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย จังหวัดฉะเชิงเทรา ของบริษัท มารวยเรียลเอสเตท จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณโดยการสุ่ม Yowane (Taro Yowane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง300 หลัง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการค้นคว้า คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัย การดำเนินงาน ในโครงการบ้านมารวย ด้านทำเลที่ตั้ง, ด้านความปลอดภัย, ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านบุคลากร, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.67 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.67 มีสถานภาพสมรสที่มากที่สุดคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 72.67 และมีระดับการศึกษาที่มากที่สุดคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.33 ซึ่ง อาชีพที่มากที่สุดคือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 81.67 โดยรายได้ที่มากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.67

จากการศึกษาสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 7 ด้าน พบว่า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จากการศึกษพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานบ้านมารวยที่ศึกษาทั้งหมด 7 ตัวแปร ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านด้านสาธารณูปโภคภายในโครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านบุคลากรปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย จังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านเพศและด้านอายุ ที่มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผู้พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในโครงการบ้านมารวย ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่างกัน

ปัจจัยในการดำเนินงานโครงการบ้านมารวยที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงทิพย์ เปาเส็ง (2556) วิจัยเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในเขตอำเภอธัญบุรีจังหวัดปทุมธานีพบว่า ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา และรายได้ มีกระบวนการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยขั้นตอนการตัดสินใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยส คัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อผู้บริโภคมีความไว้วางใจต่อการจัดการในงานนิเทศบุคคลของโครงการมารวย จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและชื่อเสียง จึงส่งผลให้ตัดสินใจเลือกที่จะพักอาศัยใน โครงการบ้านมารวยเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานบ้านมารวยที่ศึกษาทั้งหมด 7 ตัวแปร ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านด้านสาธารณูปโภคภายใน โครงการและสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านบุคลากรปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการบ้านมารวย จังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ที่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านเพศและด้านอายุ ที่มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันตามลำดับ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความสำคัญของในทุกๆปัจจัยในการดำเนิน โดยไล่ลำดับความสำคัญมากน้อยตามผลการวิจัยที่ได้ศึกษามาเพื่อ

เป็นการรักษามาตรฐานและเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร เป็นการเพิ่มความ
ความสามารถการแข่งขันไปในตัวเพราะส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ ดิยะจามร. (2556). แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนอง
ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยกรณีศึกษาอาคารชุดพักอาศัยระดับล่าง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(นวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์), มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์
- จุฑามาศ อัครเดชา. (2559). การสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อความสนใจซื้อบ้านเดี่ยวในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน: มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- เชลลี่ (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17). ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ชาริณี. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้มี
ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำ ในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความ
ยากลำบาก. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนินทร สนิทมาก. (2554) โดยรวม ของผู้ความคาดหวังการรับรู้จริง และ ความพึงพอใจ
พักอาศัยคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารจัดการ
ของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด สารนิพนธ์บธ.ม.(การจัดการ)กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ดวงทิพย์ เป่าเส็ง. (2556). กระบวนการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในเขตอำเภอ
ชัยบุรีจังหวัดปทุมธานี.(สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
คณะเศรษฐศาสตร์.
- ดวงภรณ์ ตรีธัญญา . (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์กร

บริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม . วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป , บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม.