

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	6
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 ขอบเขตการศึกษา	15
3.2 วิธีการศึกษา	16
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	หน้า
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของโครงการบ้านจัดสรรภู ฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามโครงการ	19
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม โครงการ	36
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก ตามโครงการ	53
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม โครงการและเพศ โครงการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และโครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับโครงการ	63
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	154
	5.2 อภิปรายผล	180
	5.3 ข้อค้นพบ	181
	5.4 ข้อเสนอแนะ	201
	บรรณานุกรม	206
	ภาคผนวก	208
	ประวัติผู้เขียน	222

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนลูกค้าจำแนกตามโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่าง ปีพ.ศ. 2547 – 2554	16
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการ	19
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโครงการและ เพศ	20
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ อายุ	20
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ สถานภาพ	21
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ระดับการศึกษาสูงสุด	22
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ อาชีพ	23
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	24
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ แหล่งข้อมูลของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	25
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ลักษณะของบ้านที่ซื้อกับ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่	26
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ วิธีที่ซื้อ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	27
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ขนาดที่ดินที่ซื้อจากโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	29
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	30
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและจำนวนสมาชิกในบ้าน (นับรวมตนเองด้วย)	31
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและแบบบ้านที่ซื้อจากโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	31
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและราคาบ้านพร้อมที่ดินที่ซื้อ (ราคาขณะซื้อ)	32
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและเหตุผลที่ซื้อบ้านในโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	33
4.18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามโครงการ	36
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามโครงการ	41
4.20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามโครงการ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม โครงการ	48
4.24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามโครงการ	52
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	53
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ปัญหาด้านราคา	55
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ปัญหาด้านสถานที่	57
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการและ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	59
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามโครงการและเพศ	63
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามโครงการและเพศ	72
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามโครงการและเพศ	76
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามโครงการและเพศ	82
4.33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามโครงการและเพศ	88
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม โครงการและรายได้	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม โครงการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ครอบครัว	102
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตาม โครงการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ ครอบครัว	108
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม โครงการและรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนของครอบครัว	118
4.38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตาม โครงการและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	129
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม โครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับ โครงการ	132
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม โครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับ โครงการ	139
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตาม โครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับ โครงการ	142
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม โครงการและระยะเวลาที่อยู่ อาศัยกับโครงการ	147
4.43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตาม โครงการและระยะเวลาที่อยู่อาศัยกับ โครงการ	151

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	183
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 1	185
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 2	187
5.4	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	189
5.5	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 1	191
5.6	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 2	193
5.7	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหามาก ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่	195

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.8	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาภาคของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 1	197
5.9	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาภาคของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับโครงการภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม 2	199