

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: กระบวนการตัดสินใจซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อบ้านจัดสรรของโครงการซีรินวิลล์และ สิริินโฮม 2 จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวฉัตรสุดา อุณัจกร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2551
จำนวนหน้า	: 80 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อบ้านจัดสรรของโครงการซีรินวิลล์ และ สิริินโฮม 2 จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจบ้านจัดสรรในราคาระดับกลาง เป็นแนวทางการวางแผนการตลาด

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากประชากรผู้อยู่อาศัยบ้านจัดสรรของโครงการซีรินวิลล์ และ สิริินโฮม 2 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 125 หลังคาเรือน โดยแสดงผลรูปตารางประกอบคำบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยครอบครัว 20,001 – 30,000 บาท ภูมิลำเนาเดิมคือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสมาชิกในบ้าน 3 – 4 คน ซื้อบ้านจัดสรรจากโครงการเมื่อเริ่มสร้าง สถานภาพเป็นเจ้าของบ้าน

ผลการศึกษาระบบการตัดสินใจซื้อ พบว่า เหตุผลที่ซื้อบ้านเพราะต้องการมีบ้านเป็นของตนเอง มีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อเป็นที่พักอาศัย โครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ที่ต้องการซื้อถ้ามีจำนวนเงินเพียงพอคือ โครงการแลนด์แอนด์เฮาส์ แหล่งข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจซื้อคือ การเข้าไปเยี่ยมชมโครงการ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือ แฟน/คู่สมรส ได้เยี่ยมชมโครงการอื่นก่อนตัดสินใจซื้อมากกว่า 5 โครงการ เช่น โครงการพิมุกต์ รีเจนท์ กาญจนก

เดอะลาภาน่าโฮม ศิริพร มีระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อบ้านน้อยกว่า 3 เดือน การชำระเงินผ่อน กับสถาบันการเงิน ปัจจัยที่ใช้ประเมินการซื้อคือ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน เหตุผลที่เลือกซื้อบ้าน เพราะบ้านสร้างจากซีรีนบล็อก สาเหตุที่เลือกซื้อบ้านเพราะแบบบ้านมีความสวยงาม การส่งเสริม การขายที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อคือ ส่วนลดราคาบ้านและที่ดิน แถมสนามหญ้าหน้าบ้าน แคม เฟอร์นิเจอร์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโครงการ ลูกค้าได้ให้ความพึงพอใจระดับมากกับปัจจัยด้าน สถานที่ตั้งโครงการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผลិតภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ ราคา ความ พึงพอใจระดับปานกลางกับปัจจัยบุคลากร และการส่งเสริมการขาย

