

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาของการศึกษา

ที่อยู่อาศัยถือได้ว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญของมนุษย์ เพราะเป็นที่ให้ความรักและความอบอุ่น ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยในการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และนับได้ว่าที่อยู่อาศัยมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อมนุษย์ทุกยุค ทุกสมัย ไม่ว่าจะสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม สังคม การดำรงชีวิต กาลเวลา หรือพฤติกรรมกรการบริโภคต่างๆจะเปลี่ยนแปลงไป แต่ในปัจจุบันความต้องการของที่อยู่อาศัยก็ไม่เคยลดน้อยลง มีแต่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามความต้องการของมนุษย์ที่มีการแยกที่อยู่อาศัยให้เป็นส่วนตัวมากขึ้น รวมถึงความจำเป็นในการย้ายถิ่นฐาน เนื่องจากความต้องการของที่อยู่อาศัยนั้นแปรผันตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มขึ้นของประชากร ไม่ได้เพิ่มมาจากการเกิดของประชากรเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงประชากรที่มีการอพยพย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัยเข้ามาเรียนหนังสือหรือมาหางานทำในเขตพื้นที่เมืองด้วย จึงทำให้เกิดความต้องการทางด้านที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และแปรเปลี่ยนไปตามปัจจัยทางด้านความต้องการในผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างกันในการบริโภค โดยทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้นและแปรเปลี่ยนไปตามกาลเวลา จึงทำให้ผู้ประกอบการมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามความต้องการของมนุษย์อยู่อย่างเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นการเจริญเติบโตของที่อยู่อาศัยจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยการผลิตที่อยู่อาศัยจึงเป็นนโยบายหนึ่งของแผนพัฒนาประเทศทุกฉบับ และยังถือได้ว่าที่อยู่อาศัยเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำทุกๆประเทศทั่วโลก ในช่วงปี พ.ศ. 2552 ทำให้ความสามารถในการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคน้อยลง ทั้งๆที่มีความต้องการที่อยู่อาศัยในระดับมากเช่นเดิม เนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศ จึงทำให้ที่อยู่อาศัยที่สร้างขึ้นมาเพื่อรองรับ มีมากเกินความต้องการ โดยส่งผลกระทบต่ออย่างมากกับธุรกิจที่อยู่อาศัย จึงทำให้ธุรกิจที่อยู่อาศัยมีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสถานที่ตั้ง โครงการ คุณภาพของที่อยู่อาศัย หรือราคาของที่อยู่อาศัยนั้นๆ ต้องทำให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้ามากที่สุด เพื่อให้ลูกค้า

ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ทั้งการซื้อเพื่อที่อยู่อาศัยหรือการซื้อเพื่อการลงทุน แต่การเลือกซื้อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ยังมีปัจจัยความเสี่ยงอยู่มากกล่าวคือ การที่ประชากรซื้อแล้วไม่ได้บ้าน หรือคุณภาพของบ้านไม่ดีพอ ดังนั้นทำให้ต้องมีการตรวจสอบกันอย่างละเอียดถี่ถ้วน กว่าที่จะตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยได้ โดยปัญหาสำคัญที่มักเกิดขึ้นคือการที่ผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนว่าจะทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าอย่างสูงสุด โดยผู้ประกอบการคำนึงถึงแต่ต้นทุนค่าก่อสร้างและระยะเวลาการก่อสร้างเป็นหลัก แต่ลืมนึกถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ ทั้งที่ความพึงพอใจของลูกค้าถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก ในการทำให้ผู้ประกอบการสามารถประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว และทำให้เกิดชื่อเสียงกับบริษัทของตนเองด้วย

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในช่วงปี พ.ศ.2552 ต้องเผชิญกับเศรษฐกิจที่ผันผวนมาก จึงทำให้ผู้ประกอบการหลายรายต้องทำการแข่งขัน และปรับปรุงคุณภาพของตนเองให้ดีกว่าผู้ประกอบการรายอื่น โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้ามากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของการบอกต่อกันไป ถึงคุณภาพและสิ่งที่ดีของบริษัท โดยถือได้ว่าเป็นการโฆษณาที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดด้วย ดังนั้นผู้ประกอบการที่ต้องการได้รับความพึงพอใจของลูกค้าจะต้องมีความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้วย โดยทำการศึกษาเพื่อวัดถึงระดับการให้ความสำคัญของที่อยู่อาศัยกับลูกค้าในองค์ประกอบทางด้านคุณภาพต่างๆ และความพึงพอใจของลูกค้าที่ลูกค้าควรจะได้รับว่ามีความสอดคล้องไปในทางเดียวกันหรือไม่ โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการบ้านพักอาศัยของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และจะมีประโยชน์กับผู้อยู่อาศัยต่อไปด้วย โดยผู้ประกอบการจะสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขและวางแผนทั้งทางด้านการก่อสร้างให้ตรงตามความต้องการของผู้อยู่อาศัยให้เกิดประโยชน์และให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้อยู่อาศัยได้มากที่สุด

การศึกษานี้จึงเป็นการศึกษาที่จะทำในโครงการ กรณีศึกษานี้เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภท บ้านเดี่ยว บ้านแฝด บ้านทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์ และอาคารชุด ในโครงการ จังหวัดนนทบุรี มีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโครงการประเภทบ้านทาวน์เฮาส์ 2 ชั้น หมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค เนื่องจากมีปริมาณหลังคาเรือนมากที่สุดในโครงการ และผู้บริโภคมีความสนใจเลือกที่จะเข้าอยู่โครงการนี้มาก โดยมีนโยบายที่จะขยายโครงการเพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงทั้งทางด้านคุณภาพการก่อสร้างและการตลาดในการพัฒนาโครงการ ให้เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้ประกอบการอย่างสูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลังการอยู่อาศัย ที่มีต่อโครงการ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวัง ของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อที่อยู่อาศัยภายในโครงการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. เป็นการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค จังหวัดนนทบุรี
2. การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะ ทาวน์เฮาส์ 2 ชั้น หมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์คในจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น
3. การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและการให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านพักอาศัย จากผู้ประกอบการทางด้านคุณภาพคือด้าน
 - ความพึงพอใจในรูปแบบบ้าน
 - ความพึงพอใจในคุณภาพของวัสดุ
 - ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ
4. การศึกษาคั้งนี้ จะไม่นำปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือรู้ล่วงหน้าได้ เช่น ความมั่นคงของผู้ประกอบการ สถานที่ตั้งโครงการ หรือผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง มาพิจารณาประกอบ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภค ที่มีต่อที่พักอาศัยภายใน หมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด
3. เป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปสามารถนำไปค้นคว้าเพื่อประโยชน์ต่อไป
4. เป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของตนเอง ให้ทราบถึงปัญหา และข้อดีข้อเสียเพื่อเป็นแนวทางในการเลือกซื้อบ้าน หรือเปรียบเทียบกับโครงการอื่นๆต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

1. บ้านแถว หรือทาวน์เฮาส์ หมายความว่า ห้องแถวหรือตึกแถวที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีที่ว่างด้านหน้าและด้านหลังระหว่างรั้วหรือแนวเขตที่ดินกับตัวอาคารแต่ละคูหา และมีความสูงไม่เกินสามชั้น

2. บ้านแฝด หมายความว่า อาคารที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยก่อสร้างติดต่อกันสองบ้าน มีผนังแบ่งอาคารเป็นบ้าน มีที่ว่างระหว่างรั้วหรือแนวเขตที่ดินกับตัวอาคารด้านหน้า ด้านหลัง และด้านข้างของแต่ละบ้านแยกจากกันเป็นสัดส่วน

3. อาคารพาณิชย์ หมายความว่า อาคารที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการพาณิชย์กรรม หรือบริการธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่ใช้เครื่องจักรที่มีกำหนดการผลิตเทียบได้น้อยกว่า 5 แรงม้า และให้หมายความรวมถึงอาคารอื่นใดที่ก่อสร้างห่างจากถนนหรือทางสาธารณะไม่เกิน 20 เมตร ซึ่งอาจใช้เป็นอาคารเพื่อประโยชน์ในการพาณิชย์กรรมได้

4. อาคารอยู่อาศัย หมายความว่า อาคารซึ่งโดยปกติบุคคลใช้อาศัยได้ทั้งกลางวันและกลางคืนไม่ว่าจะเป็นการอยู่อาศัยอย่างถาวรหรือชั่วคราว

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าถึงความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

6. ลูกค้า หมายความว่า เจ้าของบ้านและผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท บิ๊ก ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

7. พฤติกรรมลูกค้า หมายความว่า การกระทำที่ลูกค้าแสดงออก ได้แก่ การค้นหา การเลือกซื้อ การประเมินในผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับ ภายในโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท บิ๊ก ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

8. คุณภาพ หมายความว่า คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

9. รูปแบบบ้าน หมายความว่า รูปแบบความสวยงามของตัวบ้าน ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงพื้นที่และประโยชน์ใช้สอย ที่เป็นแบบเฉพาะของลักษณะรูปแบบที่อยู่อาศัย