

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์คเป็นการศึกษาทาว์นเฮาส์ 2 ชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลังการอยู่อาศัย และเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย ที่มีต่อที่อยู่อาศัยภายในโครงการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบทางด้านคุณภาพในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ การดำเนินการหาข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการสำมะโนประชากร จำนวนทั้งสิ้น 304 หลังคาเรือน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้อยู่อาศัยภายในโครงการโดยตรง และได้รับแบบสอบถามกลับคืน 252 ชุด ร้อยละ 82.9

5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย และความพึงพอใจของลูกค้านำต่อโครงการบ้านจัดสรร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระยะเวลาเข้าอยู่อาศัย จากการศึกษ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน ร้อยละ 58.0 อายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี จำนวน 88 คน ร้อยละ 34.9 มีสถานภาพสมรส จำนวน 157 คน ร้อยละ 62.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 36.1 ธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย ร้อยละ 31 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ในระดับ 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 51.2 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 3 คน ร้อยละ 31.7 ระยะเวลาเข้าอยู่อาศัยส่วนใหญ่มากกว่า 4 ปี ร้อยละ 62.3

5.1.2 การสำรวจความพึงพอใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยหลังการเช่าอยู่อาศัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัย พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยมากที่สุดคือองค์ประกอบแบบบ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในเรื่อง ระดับความสูงของเพดานและตัวบ้าน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองมาคือองค์ประกอบทางการให้บริการของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 โดยผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความกระตือรือร้นในการให้การต้อนรับและบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.52 และน้อยสุดคือองค์ประกอบทางด้านวัสดุและการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.99 โดยผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความแข็งแรงของประตูหน้าต่างมากที่สุด ตามลำดับ โดยผลการสำรวจพบว่าผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีระยะเวลาเช่าอยู่อาศัยมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยนั้น ผู้อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจในองค์ประกอบทางด้านรูปแบบบ้านมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบทางการให้บริการของผู้ประกอบการ และน้อยสุดคือองค์ประกอบทางด้านวัสดุและการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เสือเอี่ยม (2544 : 99) โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับ องค์ประกอบทางด้านคุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อบ้านพักอาศัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงกมล เทพนาทิจ (2547 : 147) โดยศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน ประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัทจิตต์อารีวิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ในปัจจัยย่อยด้านรูปแบบบ้าน และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ดนัย ศรีนคร (2547 : 104) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรของบริษัท เอ็น.ซี.เฮาส์ซิง จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรทางด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเหตุสำคัญในการซื้อบ้านอันดับรองได้แก่ ความสวยงามน่าอยู่ และแบบบ้านสวย

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น มีประเด็นที่สามารถอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านลักษณะรูปแบบบ้าน พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพอใจมากเกี่ยวกับ จำนวนห้องต่างๆ เทียบกับพื้นที่บ้าน ระดับความสูงของเพดานและตัวบ้าน รูปแบบและตำแหน่งของบันไดมีความเหมาะสม ตำแหน่งและจำนวนของประตูหน้าต่าง มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน และพบว่าความพึงพอใจปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด เกี่ยวกับรูปทรงของหลังคาช่วยป้องกันแสงแดดและฝนได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากรูปทรงของหลังคามีการออกแบบชายคาบ้านให้มีความกว้างน้อย จึงทำให้หลังคาป้องกันแสงแดดและฝนได้ไม่ดีเท่าที่ควร

2. ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านวัสดุและการติดตั้ง เกี่ยวกับคุณภาพวัสดุและการติดตั้ง พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจมาก ในงานประตู - หน้าต่างมีความแข็งแรง ทนแดดทนฝน การติดตั้งได้ระดับ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน เนื่องจากวัสดุที่ใช้ทำ วงกบและบานประตู-หน้าต่าง เป็นไม้เนื้อแข็ง สามารถทนแดดทนฝนได้เป็นอย่างดี และพบว่า ความพึงพอใจปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในลำดับต่ำสุด เกี่ยวกับวัสดุงานระบบสุขาภิบาลและอุปกรณ์ เนื่องจากมาตรฐานการติดตั้งงานระบบของผู้รับเหมาในโครงการยังไม่ดีพอ จึงทำให้เกิดความเสียหายในงานระบบสุขาภิบาล เช่น ท่อน้ำประปาที่ใช้ภายในบ้านและบริเวณพื้นที่จอดรถหน้าบ้าน มีการต่ออุปกรณ์ไว้ไม่ดี จึงทำให้เกิดการรั่วไหล

3. ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านวัสดุและการติดตั้ง เกี่ยวกับคุณภาพในการใช้งานและการบำรุงรักษา พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เกี่ยวกับการไม่รั่วซึมของกระแสไฟฟ้า และพบว่า ความพึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการป้องกันปลวก และการไม่รั่วซึมตามแนวผนังหรือขอบประตูหน้าต่าง เนื่องจากการป้องกันปลวกโครงการมีการรับประกันให้กับผู้อยู่อาศัย 1 ปี แต่ผู้อยู่อาศัยส่วนมากมีการอยู่อาศัยตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป เมื่อสิ้นสุดการรับประกันจากโครงการ 1 ปี ผู้อยู่อาศัยส่วนมาก ขาดความรู้ในการดูแลเรื่องปลวกอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การป้องกันปลวกไม่ดีพอ และปัญหาของการรั่วซึมตามแนวผนังหรือขอบประตูหน้าต่าง เกิดจากรูปทรงของหลังคาที่มีชายคาสั้น จึงทำให้สามารถป้องกันฝนได้น้อย และวงกบประตู-หน้าต่างมีการหดตัว เพราะวัสดุทำจากไม้ แต่ผนังเป็นผนังก่ออิฐฉาบปูนทำให้เกิดรอยแตกร้าวบริเวณรอยต่อ จึงทำให้เกิดการรั่วซึมเวลาฝนตกได้

4. ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านการให้บริการของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับด้านการบริการก่อนการโอนกรรมสิทธิ์ พบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมปานกลาง โดยมีความความพึงพอใจมาก ในความกระตือรือร้น การให้การต้อนรับและบริการ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงกมล เทพนาทิจ (2547 : 55) โดยศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัทจิตต์อาร์วิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่าลูกค้ามีความพึงใจโดยรวมปานกลาง ในปัจจัยย่อยพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีความสุภาพ และมีมารยาทดีมากที่สุด

5.1.3 ความคาดหวัง และภาพรวมของความพึงพอใจ

ความคาดหวัง และภาพรวมของความพึงพอใจ ของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อที่อยู่อาศัย พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยนั้น ผู้อยู่อาศัยให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุ และการใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือการให้ความคาดหวังในลักษณะ

รูปแบบบ้าน ร้อยละ 51.6 และน้อยสุดคือการให้ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการ ร้อยละ 56.7

การศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อที่อยู่อาศัยนั้น ผู้อยู่อาศัยให้ความคาดหวังในองค์ประกอบทางด้านคุณภาพวัสดุและการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือองค์ประกอบทางด้านรูปแบบบ้าน และน้อยสุดคือองค์ประกอบทางการให้บริการของผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา เสือเอี่ยม (2544 : 92) โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านคุณภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้อบ้านพักอาศัย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินโครงการในอนาคต

จากการทำการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันในสถานะเศรษฐกิจดังเช่นปัจจุบันได้ ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ดำเนินการหมู่บ้านจัดสรร เพื่อนำข้อมูลต่างๆสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงงานทางด้านบริหาร โครงการ และงานทางด้านวิศวกรรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และสำหรับโครงการใหม่ที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคตดังนี้

1. โครงการ ควรให้ความสำคัญทางด้านคุณภาพวัสดุและการใช้งานเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยมีการศึกษา ค้นคว้าวัสดุที่ใช้ทั้งภายในและภายนอกที่อยู่อาศัย ให้สามารถใช้งานได้ยาวนาน จากการศึกษพบว่าผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในด้านวัสดุและการใช้งานน้อยสุด แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้อยู่อาศัยให้ความคาดหวังในด้านวัสดุและการใช้งานมากที่สุด

2. โครงการควรให้ความสำคัญทางด้านบริการหลังการขายให้ดียิ่งขึ้น เช่นควรมีบริการ ให้ลูกค้าสามารถโทรสายด่วนถึงวิศวกร โครงการเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้ เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำให้กับลูกค้า พร้อมทั้งมีฝ่ายช่างไว้บริการแก้ไขงานให้กับลูกค้า เช่น งานระบบไฟฟ้า และระบบประปา

3. โครงการควรมีการออกแบบปรับปรุงทางด้านรูปแบบบ้านเพิ่ม เมื่อเริ่มทำโครงการใหม่ ในเรื่องงานหลังคา เนื่องจากรูปแบบบ้านเดิม ความกว้างของชายคาบ้านของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการมีความกว้างน้อย ไม่สามารถป้องกันแสงแดด และป้องกันฝนได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นควรมีการออกแบบให้ระยะความกว้างของชายคาเพิ่มมากขึ้น เพื่อสามารถป้องกัน แสงแดด และป้องกันฝนได้ดียิ่งขึ้น

4. โครงการควรมีการจัดทำแบบสอบถามหรือข้อเสนอแนะภายในโครงการ ให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการให้ดียิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อโครงการปัจจุบันหรือโครงการที่จะขึ้นใหม่ในอนาคต

5.2.2 งานที่ควรศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของโครงการข้างเคียงด้วย

2. ควรมีการศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบสาธารณูปโภคของส่วนกลางภายในโครงการ

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโครงการหมู่บ้านจัดสรรใกล้เคียง กับโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค ในเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริการหลังการขาย เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรร เพื่อสามารถรองรับความต้องการของผู้อยู่อาศัยต่อไปในอนาคตได้อย่างทั่วถึง