

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246538



การสำรวจความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค

A SURVEY OF HOUSEHOLDERS' SATISFACTION ON CLUSTER PARK
REAL ESTATE AFTER THEIR MOVING-IN

พรนเรศวร์ ศุภนฉ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีอาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

600251034

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246538

การสำรวจความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค



พรนเรศวร์ สุภมณี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีอาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

**A Survey of Householders' Satisfaction on Cluster Park
Real Estate after their Moving-in**

PHORNNARATE SUPAMANEE

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science**

**Department of Building Technology Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2010



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

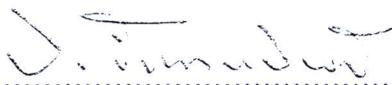
หัวข้อสารนิพนธ์ การสำรวจความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค

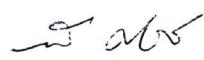
เสนอโดย พรนเรศวร์ สุขมณี

สาขาวิชา การจัดการเทคโนโลยีอาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์นิตยา จันทร์เรือง มหาผล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.รังสิต ศรีจิตติ)


.....กรรมการ
(อาจารย์นิตยา จันทร์เรือง มหาผล)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 16 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

หัวข้อสารนิพนธ์	การสำรวจความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัยใน โครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์ พาร์ค
ชื่อผู้เขียน	พรนเรศวร สุภมณี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.รังสิต ศรีจิตติ
สาขาวิชา	การจัดการเทคโนโลยีอาคาร
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

246538

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หลังการอยู่อาศัย และศึกษาความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย ที่มีต่อที่อยู่อาศัยภายใน โครงการทาวน์เฮาส์ 2 ชั้น ของหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกองค์ประกอบทางด้านคุณภาพ ออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านรูปแบบบ้าน วัสดุและการใช้งาน และการให้บริการของผู้ประกอบการ โดยใช้วิธีการออกแบบสอบถาม และสำรวจ จากผู้อยู่อาศัยภายใน โครงการทุกหลังคาเรือน จำนวน 304 หลัง (ได้รับกลับคืน 252 หลัง) และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์ผลการศึกษา สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลังการอยู่อาศัยที่มีต่อโครงการ ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบทางด้านรูปแบบบ้านมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบทางด้าน การให้บริการของผู้ประกอบการ และน้อยที่สุดคือองค์ประกอบทางด้านวัสดุ และการใช้งาน เนื่องจากในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านของผู้อยู่อาศัย ปัจจัยสำคัญคือความสวยงาม ของรูปแบบบ้าน ซึ่งต่างกับปัจจัยทางด้านวัสดุและการใช้งาน แต่ในทางกลับกันความคาดหวังของ ผู้อยู่อาศัยภายหลังการเข้าอยู่อาศัยพบว่า ผู้อยู่อาศัยให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุและการใช้ งานมากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความคาดหวังในลักษณะรูปแบบบ้าน และน้อยที่สุดคือการให้ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้อยู่อาศัยตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัย และอาศัยอยู่ระยะหนึ่งแล้วก็จะคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านวัสดุและการใช้งานมากที่สุด ตามด้วย รูปแบบบ้านมีการตกแต่งให้สวยงามเพิ่มมากยิ่งขึ้น สุดท้ายคือด้านการให้บริการของผู้ประกอบการ เพราะถ้าวัสดุมีคุณภาพดีการใช้งานคงทน ผู้อยู่อาศัยจึงไม่จำเป็นต้องใช้บริการด้านการให้บริการ ของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นความคาดหวังที่แท้จริงของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อที่อยู่อาศัย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจหลังการอยู่อาศัย / ความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย / หมู่บ้านจัดสรร

3

Thematic paper Title	A Survey of Householders' Satisfaction on Cluster Park Real Estate after their Moving-in
Author	Phornnarate Supamanee
Thematic paper Advisor	Dr. Rangsit Sarachitti
Department	Building Technology Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

246538

This thematic paper aimed to study the householders' satisfaction on the concerned factors after their moving-in and their expectation towards living quarters in the 2-storey-townhouse project of a real estate in Nonthaburi province. The factors were classified into 3 groups: construction design, construction materials and building utility, and services of the real estate owner. The data were collected through questionnaire and survey from 304 householders living in Cluster Park, but 252 questionnaires were returned. After processing and analyzing such data, it was found that a majority of householders are satisfied with the construction design, followed by the services of the real estate owner and materials used in construction and building utility respectively. In the householders' expectation, it indicated that the quality of construction materials and building utility come first, followed by construction design and services of the real estate owner. Since the householders had moved in the new place, their expectation changed to quality of the construction materials and building utility, followed by construction design and services of the real estate owner. Living in the house with quality materials, the householders may not need regular services from the real estate owner. That is the real expectation of the householders towards their living quarters.

Keywords: Householders' satisfaction after moving-in / Householders' expectation / Real estate

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ดร.รังสิต ศรีจิตติ ที่เสียสละเวลาอันมีค่า รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้แนวคิดรวมถึงคำแนะนำ ชี้แนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ โดยให้แนวคิดอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ในโอกาสนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติเกะ นุนนาค ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีอาคร ที่ท่านได้ให้เกียรติสละเวลาอันมีค่า ให้คำชี้แนะแก้ไขและช่วยเหลือทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ดร.ประสาสน์ จันทราทิพย์ ที่ท่านได้ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการ ขอขอบพระคุณ อาจารย์นิตยา จันทรเรือง มหาผล ที่ท่านกรุณาให้คำชี้แนะแก้ไขในฐานะกรรมการ และเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ดร.จินตนิย ไพโรสณฑ์ และ คุณสมบัติ อริยศรีจิต ที่ท่านกรุณาให้คำชี้แนะในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้อยู่อาศัยในโครงการหมู่บ้านคลัสเตอร์พาร์ค ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถาม รวมถึงให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

และท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนอย่างแรงกล้า และขอขอบคุณ ครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการศึกษา และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

พรนเรศวร์ สุภมณี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูป.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความหมายที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัย.....	5
2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า.....	8
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3. วิธีดำเนินงานศึกษา.....	31
3.1 วิธีดำเนินการศึกษา.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ.....	36
4.2 ระดับความพึงพอใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยภายหลังการเข้าอยู่อาศัย.....	38
4.3 ความคาดหวังและภาพรวมความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	47
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	57
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนโครงการที่ขออนุญาตดำเนินการก่อสร้าง ในไตรมาสที่สองปี พ.ศ.2552.....	19
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาที่อยู่อาศัย.....	36
4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ด้านลักษณะรูปแบบบ้าน.....	38
4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ด้านวัสดุและการติดตั้งเกี่ยวกับคุณภาพวัสดุและการติดตั้ง.....	39
4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ด้านวัสดุและการติดตั้งเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานและบำรุงรักษาบ้าน.....	40
4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ด้านการให้บริการของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการให้บริการ ก่อนการโอนกรรมสิทธิ์.....	42
4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ด้านการให้บริการของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการให้บริการหลัง การโอนกรรมสิทธิ์.....	43
4.7 ระดับความพึงพอใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยภายหลัง การเข้าอยู่อาศัย เกี่ยวกับลักษณะรูปแบบบ้าน วัสดุและการใช้งาน และการ ให้บริการของผู้ประกอบการโดยรวม.....	44
4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย.....	45
4.9 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้อยู่อาศัย เกี่ยวกับความเหมาะสม ของราคากับคุณภาพ และความพึงพอใจโดยรวมต่อการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย.....	46

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 พีระมิดแสดงความต้องการของมนุษย์.....	14
2.2 แสดงโครงการใหม่ที่ขออนุญาตดำเนินการก่อสร้าง แต่ละไตรมาส ปี พ.ศ. 2552.....	21
2.3 แนวทางการเลือกใช้หรือกำจัดผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค.....	27