

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมทำให้เมืองสำคัญ ๆ เช่น กรุงเทพฯ และปริมณฑล ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดการหลั่งไหลของประชากรจากชนบทเข้าสู่เมืองเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ความต้องการซื้อบ้านจัดสรรเพื่ออยู่อาศัยก็เพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร และการเปลี่ยนแปลงของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ประชาชนหันไปสนใจซื้อบ้านจัดสรรมากขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2550 : ออนไลน์)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทโครงการบ้านจัดสรรอยู่ในภาวะเศรษฐกิจค่อนข้างดีอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2547 ภาวะเศรษฐกิจของโครงการบ้านจัดสรรก็เกิดซบเซาลง เนื่องจากปัญหาที่เข้ามามีผลกระทบมากมาย อาทิเช่น ผลกระทบต่อราคาวัสดุก่อสร้างสภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง วิกฤตการณ์ทางการเงินที่ผันผวนอย่างหนักทั่วโลก รวมถึงทางด้านภาครัฐที่เกิดความวุ่นวายไม่มั่นคง ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2549 อันส่งผลให้ตลาดการเงินของประเทศอยู่ในภาวะตึงตัว ทำให้อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยดังกล่าวกระทบต่อกำลังซื้อของลูกค้าให้ลดต่ำลง และส่งผลกระทบต่อกระแสการตัดสินใจซื้อของลูกค้า โดยเฉพาะอสังหาริมทรัพย์ประเภทโครงการบ้านจัดสรรซึ่งลูกค้ากว่าร้อยละ 99 นิยมขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินในการซื้อบ้านและผลจากการที่อัตราดอกเบี้ยในประเทศที่ปรับตัวสูงขึ้น ยังทำให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้นตามไปด้วย

ในปัจจุบันโครงการบ้านจัดสรรเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะเป็นที่พักอยู่อาศัยจึงทำให้ความต้องการบ้านจัดสรรมีอัตราการเติบโตที่สูงและมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง การแข่งขันธุรกิจโครงการบ้านจัดสรรเพื่ออยู่อาศัยยังทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง เพราะอัตราดอกเบี้ยที่เอื้อต่อการซื้อบ้านจัดสรรอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งในแง่ของผู้ประกอบการถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อบ้านของประชาชนได้ง่ายขึ้นอีกระดับหนึ่ง และในปี พ.ศ. 2550 คาดว่าราคาจะขยับสูงขึ้นประมาณร้อยละ 5-10 อาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย อาทิเช่น ต้นทุนในการก่อสร้างเพิ่มขึ้น ที่ดินราคาแพงขึ้น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น และคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ประชาชนตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการต่างต้องการขยายธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น สำหรับในปี พ.ศ. 2549 – 2550 ตลาดของโครงการบ้านจัดสรรมีแนวโน้มเติบโตขึ้น เนื่องจากการที่สถาบันการเงินเริ่มให้สินเชื่อ

สนับสนุนโครงการบ้านจัดสรร ยังผลให้ธุรกิจบ้านจัดสรร ขยายตัวอย่างรวดเร็ว แต่อาจจะลดตัวจากปีก่อนเล็กน้อย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2550 : ออนไลน์)

สำหรับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นแหล่งอุตสาหกรรมมีโรงงานอุตสาหกรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีแรงงานย้ายถิ่นจากต่างจังหวัด เพื่อเข้ามาหางานทำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดความต้องการที่พักอาศัย ทำให้มีโครงการบ้านจัดสรรเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการธุรกิจโครงการบ้านจัดสรร ต้องการก่อสร้างอาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อที่มีมากขึ้น จึงทำให้บ้านจัดสรรในปัจจุบันไม่ได้คุณภาพเท่าที่ควร จนเป็นปัญหาของลูกค้าในขณะนี้ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการก่อสร้างบ้านจัดสรร มีการดำเนินการมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น เจ้าของโครงการควรมีการบริหารจัดการโครงการที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการตัดสินใจของลูกค้าต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการและปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ตัดสินใจในการซื้อบ้านจัดสรร และจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการตัดสินใจสร้างบ้านจัดสรรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการซื้อบ้านจัดสรร ปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร และการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร และการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของลูกค้า และความต้องการซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ากับความต้องการซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร กับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ำที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ลูกค้ำที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
3. ลูกค้ำที่มีความต้องการซื้อบ้านจัดสรรต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
4. ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กับความต้องการซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ำ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงความต้องการและปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่เลือกซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G.Cocham ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน
2. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการและปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ำ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ มีดังนี้
 - 2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้ำ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 2.1.2 ความต้องการซื้อบ้านจัดสรร ประกอบด้วย รูปแบบบ้าน ขนาดพื้นที่ ราคาบ้าน ทำเลที่ตั้ง ขนาดของโครงการ และสาธารณูปโภค
 - 2.2 ตัวแปรตาม มีดังนี้
 - 2.2.1 ปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร ประกอบด้วย ด้านลักษณะของที่พักอาศัย ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากร

2.2.2 การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงานขาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการ

3. ขอบเขตของด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการสอบถาม ลูกค้ายที่เลือกซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 - มกราคม พ.ศ. 2554 เป็นเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยของใจของลูกค้ายที่มีต่อการซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ผลการศึกษาที่ได้ ผู้สนใจหรือผู้ประกอบการบ้านจัดสรร สามารถนำไปพัฒนาเกี่ยวกับบ้านจัดสรร ด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ายได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ายต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

บ้านจัดสรร หมายถึง บ้านที่สร้างในลักษณะที่อยู่ในเขตจำกัดภายใต้การจดทะเบียนที่ดินเพื่อแบ่งขายตามสัดส่วนของที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างการก่อสร้างจะอยู่ในกฎเกณฑ์ที่ทางกฎหมายได้จำกัดไว้เพื่อประโยชน์และเกิดความยุติธรรมแก่ลูกค้าย

ลูกค้าย หมายถึง ผู้ที่ซื้อบ้านจัดสรรเพื่ออยู่อาศัย ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยพื้นฐานของลูกค้าย หมายถึง ปัจจัยด้านสถานภาพและลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ความต้องการซื้อบ้านจัดสรร หมายถึง ลักษณะความต้องการซื้อบ้านจัดสรร ได้แก่ รูปแบบบ้าน ขนาดพื้นที่ ราคาบ้าน ทำเลที่ตั้ง ขนาดของโครงการ และสาธารณูปโภค

ปัจจัยของใจในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่จูงใจลูกค้ายในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร หรือมีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้าย ประกอบด้วย ด้านลักษณะของที่พักอาศัย ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากร

ด้านลักษณะที่พักอาศัย หมายถึง รูปทรงและความสวยงามของอาคาร พื้นที่ขนาดหรือประโยชน์ใช้สอยของตัวบ้าน วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง ผังและการจัดพื้นที่ใช้สอยของที่พักอาศัย และที่จอดรถ

ด้านราคา หมายถึง ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินคาวนั้ ราคาถูกกว่าโครงการอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม หมายถึง ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัย ใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการเดินทาง ใกล้ตลาด ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงกลางคืน ลานจอดรถ มีบริเวณกว้าง สภาพแวดล้อมดี

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง พนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนลดมากกว่าโครงการอื่น การส่งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีของแถม เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ตู้เย็น

ด้านการให้บริการ หมายถึง การบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วย มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด ประสิทธิภาพของระบบน้ำประปา ไฟฟ้า ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา บริการเคเบิลทีวี มีสถานที่จอดรถ

ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ประกอบการที่พักอาศัย เจ้าหน้าที่ และพนักงานโครงการ

การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ หมายถึง การตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของลูกค้ โดยพิจารณาจาก ปัจจัยจูงใจทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงานขาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง บ้านจัดสรร และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง การออกแบบบ้าน รูปแบบของบ้านที่ทันสมัย พื้นที่ของบ้านกว้างขวาง ความทันสมัยของสุขภัณฑ์ คุณภาพของวัสดุก่อสร้าง ฝีมือและความประณีตในการก่อสร้าง การรับประกันคุณภาพ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในโครงการ

ด้านราคา หมายถึง เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของอาคาร ราคาถูกกว่าราคาตลาดทั่วไป อัตราผ่อนชำระต่อเดือนเหมาะสมกับเศรษฐกิจในปัจจุบัน และอัตราดอกเบี้ยตลอดระยะเวลาการผ่อนชำระที่ต่ำ

ด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง โครงสร้างของช่องทางใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด เช่น โครงการมีทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และสะดวกต่อการเดินทาง โครงการอยู่ใกล้ที่ทำงาน โครงการมีทำเลที่ตั้งสะอาดถูกสุขลักษณะ และบรรยากาศดี

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การแจ้ง การบอกกล่าวและการขายความคิดความเข้าใจให้ลูกค้าได้รู้ และเป็นการประสานงานของผู้ขายโดยพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อหาวิธีการจูงใจเพื่อขายสินค้าและบริการ เช่น การโฆษณาต่าง ๆ มีการส่วนลดราคาอาคาร การลดเงินคาวน / ไม่มีดอกเบี้ย และการจัดให้มีการชิงโชค แจกของสมนาคุณ

ด้านบุคคลหรือพนักงานขาย หมายถึง พนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ส่วนประกอบขององค์การที่ลูกค้าได้สัมผัสได้ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน อาคารสถานที่ที่เหมาะสม สถานที่ตั้งของโครงการ บ้านตัวอย่าง โมเดลบ้าน

ด้านกระบวนการ หมายถึง การส่งมอบคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ