

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกซื้อบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อบ้านจัดสรร ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ซื้อจำนวน 250 ราย ในโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่ตั้งอยู่บนถนนเลียบคลองชลประทาน สายเชียงใหม่-หางดง จำนวนทั้งหมด 5 โครงการ ได้แก่ โครงการดิเอ็มเพอร์เรอรั่ 1 โครงการบ้านในฝัน 2 และ 3 โครงการล้านนาราช โครงการล้านนาไพน์เนอรั่ และโครงการโฮมอินปาร์ค โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อบ้านใน โครงการหมู่บ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษา ดังนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพสมรส และสมรสกับคนไทย ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักธุรกิจหรือเป็นเจ้าของกิจการและมีระดับรายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,001 บาท ต่อเดือน

ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยอาศัยอยู่บ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรระยะเวลา 1-2 ปี ส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลของโครงการมาจากป้ายโฆษณา ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้าน 2 ชั้น และเป็นบ้านสร้างปลูกหลังใหม่ ขนาดที่ดิน 50-100 ตารางวา ราคาบ้านพร้อมที่ดินระหว่าง 2-3 ล้านบาท วิธีการซื้อโดยซื้อผ่านสำนักงานขายของโครงการ การชำระเงินส่วนใหญ่กู้ยืมผ่านธนาคารพาณิชย์ ระยะเวลาที่กู้ส่วนใหญ่จะใกล้เคียงกัน คือ 5-10 ปี และ 16-20 ปี จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่อเดือนส่วนใหญ่ประมาณ 10,001-20,000 บาท ต่อเดือน และกรรมสิทธิ์ส่วนใหญ่จะเป็นของผู้ซื้อเอง

ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติ พบว่า อาศัยอยู่บ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ระยะเวลา 1-2 ปี ส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลของโครงการมาจากเพื่อนแนะนำ ลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นบ้าน 2 ชั้น และเป็นบ้านสร้างปลูกหลังใหม่ ขนาดที่ดิน 100-150 ตารางวา ราคาบ้านพร้อม ที่ดินระหว่าง 3-4 ล้านบาท วิธีการซื้อโดยซื้อผ่านสำนักงานขายของโครงการ การชำระเงิน ส่วนมากชำระเป็นเงินสด และกรรมสิทธิ์ส่วนใหญ่เป็นของกลุ่มสมรส

ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร ผลการศึกษาปัจจัยในแต่ละ ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความสำคัญด้าน คุณภาพและวัสดุของบ้านมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมของโครงการ ทำเลที่ตั้งของโครงการ และระบบสาธารณูปโภค ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ ความสำคัญอันดับแรก คือ ด้านทำเลที่ตั้งของโครงการ รองลงมาคือ รูปแบบบ้านที่หลากหลาย และ คุณภาพ วัสดุของบ้าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ ให้ ความสำคัญเหมือนกันคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มาเป็นอันดับแรก ต่อมาคือ เงื่อนไขการจ่ายที่ สะดวกต่อการซื้อ และมีหลายราคาให้เลือก

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทั้งคนไทยและ ชาวต่างชาติให้ความสำคัญเหมือนกัน อันดับแรกคือ การมีสำนักงานขายให้บริการหลายแห่ง และ ต่อมาคือ มีบริการรับจองนอกสถานที่

ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความสำคัญกับ การมีบ้านตัวอย่างให้ชมก่อนตัดสินใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ความสำคัญ มากที่สุด คือ การมีบริการทั้งก่อนและหลังการขายที่ดี

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยและ ชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุดเหมือนกัน คือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ปัจจัยด้านบริการของโครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความสำคัญ ด้านผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ มากที่สุด ส่วนกลุ่ม ตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการบริการมากที่สุด

ปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความพร้อมของสถานะการเงินของครอบครัว

จากการศึกษาในปัจจัยแต่ละด้านข้างต้น ได้สรุปผลการศึกษาปัจจัยต่างๆ โดยรวม ดังนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบริการของ โครงการ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ความสำคัญปัจจัยด้าน บริการของ โครงการมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเห็นว่าทั้งปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และด้านบริการของ โครงการกลุ่มผู้ซื้อทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสำคัญใกล้เคียง กัน

นอกจากนี้ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านใน โครงการหมู่บ้านจัดสรร ยังนำมาทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test) ผลการศึกษาพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้าน ราคาและปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ เงื่อนไขในการกู้ยืมของธนาคาร โอกาสในการกู้ยืมจากธนาคาร และ ความพร้อมของสถานะการเงินของครอบครัว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าคะแนนเฉลี่ยของ ปัจจัยแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อ ชาวต่างชาติ

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ได้ สรุปผลการศึกษา ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ของ โครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อทั้งคนไทยและ ชาวต่างชาติให้ความพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ หรือองค์กร และ ผู้ประกอบการ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ และความช่วยเหลือ

ด้านภาพรวมของ โครงการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความพึงพอใจ ในระดับมากทั้ง 4 ปัจจัย คือ ภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมใน โครงการดี มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน การคมนาคมสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสโมสรรให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อ ชาวต่างชาติให้ความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือ สโมสรรให้บริการ ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ปัจจัย เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ รูปแบบบ้านและการออกแบบทำได้ดี ถูกใจ คุณภาพวัสดุที่เลือกใช้ เหมาะสมกับราคา และระดับฝีมืองานก่อสร้างโดยรวม ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ความ พึงพอใจระดับมากเช่นกัน ยกเว้นปัจจัยด้านระดับฝีมืองานก่อสร้างโดยรวม ซึ่งให้ความพึงพอใจ ปานกลาง

ด้านกำหนดเวลา ผลการศึกษาพบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยและชาวต่างชาติให้ความ พึงพอใจในระดับมาก คือ ระยะเวลาก่อสร้างจนถึงวันโอนเหมาะสม

ด้านการทำงานและทีมงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการติดตามงานให้เสร็จตามที่แจ้งไว้ ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ระยะเวลา ความสุภาพของพนักงาน พนักงานมีความพยายามแก้ปัญหาให้ลูกค้า ความสามารถของพนักงานในการสื่อสารและชี้แจง ทักษะของพนักงานในการทำงานในหน้าที่ และการติดตามงานให้เสร็จตามที่แจ้งไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติให้ระดับความพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านทักษะของพนักงานในการทำงานในหน้าที่ และการติดตามงานให้เสร็จตามที่แจ้งไว้

ด้านการบริการ พบว่าทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยและชาวต่างชาติให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการทั้งก่อนและหลังการขายที่ดี

ด้านอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อคนไทยให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ดังนี้ คือ ความประทับใจโดยภาพรวม และแนะนำบุคคลอื่นๆ การดูแลรักษาต้นไม้ดอกไม้ของโครงการ คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไป ความสะอาดของถนนหลัก ถนนซอย และรอบๆ โครงการ การตรวจตราโดยรอบโครงการของพนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการตรวจแลกระบตรเข้า-ออก โครงการ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อชาวต่างชาติ ให้ระดับความพึงพอใจปานกลางทุกปัจจัยเช่นกัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อบ้านของกลุ่มผู้ซื้อบ้านจัดสรรนั้น พบว่า ผู้ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรทั้งกลุ่มคนไทยและชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ซื้อบ้านผ่านสำนักงานขายของโครงการหมู่บ้านนั้นๆ แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ ส่วนใหญ่ผู้ซื้อทราบข้อมูลจากป้ายโฆษณา และเว็บไซต์ของโครงการหมู่บ้านจัดสรร ผู้ประกอบการจึงน่าจะวางแผนเกี่ยวกับการตลาด ที่เน้นการโฆษณาผ่านป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับโครงการหมู่บ้านจัดสรร การจัดโปรโมชันช่วงต่างๆ ของโครงการให้ผู้ที่ต้องการซื้อบ้านได้รับทราบ นอกจากนี้ผู้ประกอบการน่าจะมีการตั้งสำนักงานขายของโครงการ กระจายไปยังสถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาตินิยม เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของข้อมูลโครงการไปยังผู้ต้องการซื้อบ้านและยังอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรรอีกด้วย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร พบว่า ผู้ซื้อพิจารณาในเรื่องของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบริการของโครงการมาเป็นอันดับ 1 และ 2 ดังนั้นผู้ประกอบการน่าจะเน้นเรื่องตัวผลิตภัณฑ์ คือ บ้าน ที่เน้นวัสดุที่มีคุณภาพ ตลอดจนคุณภาพงานก่อสร้างที่ได้มาตรฐาน มีรูปแบบบ้านที่สวยงามและหลากหลายที่ถูกใจทั้งคนไทยและชาวต่างชาติ

ในส่วนด้านบริการของโครงการนั้น ผู้ประกอบการเน้นงานบริการทั้งก่อนและหลังการขายและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับบ้านจัดสรรจึงต้องเลือกทำเลในการพัฒนาโครงการที่ไม่ไกลเมือง การคมนาคมสะดวก ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรร

และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรร พบว่า ด้านบริการหลังการขาย เช่น งานซ่อมบ้านต่างๆ นั้น จัดหน่วยซ่อมสำหรับซ่อมบำรุงโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถทำงานได้รวดเร็ว เนื่องจากที่ได้สำรวจมาแล้วนั้น ปัจจุบันทุกโครงการมีปัญหาด้านบริการงานซ่อมหลังการขาย ตลอดจนการดูแลพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การดูแลรักษาสภาพภูมิทัศน์รอบๆ โครงการ การทำความสะอาดถนนหลัก ถนนซอย ซึ่งผู้ประกอบการน่าจะให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ของโครงการที่ผู้ซื้อสามารถมองเห็น และสำรวจได้ และจากการศึกษายังพบว่า ภูมิทัศน์ สภาพแวดล้อมที่สวยงาม เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้าน

ด้านความปลอดภัย ผู้ซื้อให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้ประกอบการน่าจะสังเกตเห็น โดยโครงการหมู่บ้านจัดสรรควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ที่ตรวจตราบริเวณภายในโครงการ มีการติดตั้งกล้องหรือที่วิงจรปิดรอบๆ โครงการ และจุดที่เสี่ยง หรืออันตราย และจุดอื่นๆ ที่สามารถป้องกัน และรักษาความปลอดภัยของลูกบ้านในโครงการ ในส่วนของพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้มงวดในการทำงานทั้งในการตรวจตรา และการตรวจแลกบัตรเข้า-ออกโครงการ

### 5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการศึกษา

1. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามตามโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่าง ๆ นั้นเกิดการล่าช้าเนื่องจากในวันจันทร์ถึงศุกร์เจ้าของบ้านไม่อยู่ไปทำงานส่วนใหญ่จะเป็นแม่บ้าน หรือคนแก่อยู่บ้านซึ่งจะไม่สามารถให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามได้ จึงเสนอแนะให้เก็บแบบสอบถามในวันเสาร์-อาทิตย์แทน ซึ่งจะทำให้เก็บข้อมูลได้ ไม่เสียเวลา และยังสามารถวางแผนในการทำการศึกษาด้านอื่นๆ ได้ อีกด้วย

2. ในโครงการหมู่บ้านจัดสรรบ้านจำนวนหนึ่งจะเป็นบ้านเช่า ไม่ใช่เจ้าของบ้านจึงเกิดการผิดพลาดในการทำแบบสอบถาม จึงแนะนำให้สอบถามจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานขายของโครงการก่อนการไปทำการสอบถามเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด และเสียเวลา

3. ปัญหาทางการสื่อสารด้านภาษา เนื่องจากเจ้าของบ้านบางส่วนไม่สามารถสื่อสารภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษได้

4. ปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่ใช่เจ้าของบ้าน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ มีข้อสมมติฐานว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคือเจ้าของบ้าน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจด้านโครงการหมู่บ้านจัดสรรน่าจะศึกษาเปรียบเทียบว่าโครงการหมู่บ้านจัดสรรแต่ละโครงการ มีประเด็นปัญหาหรือปัจจัยทางด้านต่างๆ ที่คล้ายกันหรือมองเห็นต่างกันอย่างใด หรือศึกษาผู้ประกอบการเปรียบเทียบกับผู้ที่ต้องการซื้อบ้านว่ามีความคิดเห็นหรือประเด็นปัญหาต่างๆ เหมือนกันหรือต่างกันอย่างใด

2. ในการศึกษาครั้งใหม่ ควรเพิ่มจำนวนจำนวนแบบสอบถามของผู้ซื้อบ้านและจำนวนโครงการหมู่บ้านจัดสรรมากขึ้น และกระจายทั่วเชียงใหม่ เพื่อเป็นตัวแทนที่ดี หรืออาจจะทำเฉพาะโครงการใดโครงการหนึ่งเพื่อเพิ่มความถูกต้องและแม่นยำในข้อมูลมากขึ้น

3. ในส่วนแบบสอบถามที่เป็นคำถามแบบเปิด ในคำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัวบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์ แนะนำว่าควรใช้คำถามที่เป็นแบบช่วงหรือแบบปิด ซึ่งจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่อึดอัดในการทำแบบสอบถาม

4. ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะไม่ใช่เจ้าของบ้าน ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์ จึงต้องสอบถามให้แน่ใจก่อน เพื่อความถูกต้อง