

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีความหลากหลายในตัวเองทั้งด้านประเภทของธุรกิจ ทำเลที่ตั้งตามภูมิศาสตร์ ขนาดของสินค้า ลักษณะการใช้งาน และคุณภาพของโครงการ นอกจากนี้ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังมีผลต่อเนื่องถึงภาคเศรษฐกิจอื่นอีกหลายสาขา โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่สามารถสร้างมูลค่าเงินทุนหมุนเวียนในระบบได้ไม่ต่ำกว่า 500,000 ล้านบาท ในช่วงระยะเวลากว่า 15 ปีที่ผ่านมา และได้เพิ่มบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจรวมของประเทศมากขึ้นโดยตลอด (พรทิพย์ ชมว้ตร, 2547) โดยในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2545 เครื่องชี้ อสังหาริมทรัพย์แสดงแนวโน้มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งพื้นที่ได้รับอนุญาตก่อสร้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 56.8 มูลค่าการซื้อขายที่ดินทั่วประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 37.8 และปริมาณการจำหน่ายปูนซีเมนต์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2544 ทั้งนี้ การฟื้นตัวยังคงจำกัดเฉพาะธุรกิจที่อยู่อาศัย ประเภทบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์ โดยเฉพาะธุรกิจบ้านจัดสรรขยายตัวถึงร้อยละ 50.9 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547) นอกจากนี้ธุรกิจที่อยู่อาศัยก็ยังมีแนวโน้มขยายตัวตามอุปสงค์ที่มีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรายได้ของครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นตามการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจ มาตรการกระตุ้นของภาครัฐ ตลอดจนจนวนอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ปี 2546 จังหวัดลำปางมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 239,988 ครัวเรือน เพิ่มขึ้นจากปี 2545 เพียงร้อยละ 2.92 (สำนักงานสถิติจังหวัดลำปาง, 2547) ในขณะที่ปี 2546 มีการขออนุญาตก่อสร้าง เพื่อที่อยู่อาศัย ทั้งหมด 110,672 ตารางเมตร เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ร้อยละ 57.42 (สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดลำปาง, 2546) ในส่วนของปริมาณ ซึ่งจะเห็นได้ว่าพื้นที่ในการก่อสร้างของจังหวัดลำปางมี ปริมาณเพิ่มขึ้น แต่ความต้องการที่อยู่อาศัยกลับเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่น้อยกว่ามาก ทำให้เกิดการ แข่งขันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ด้วยกันเองอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2546 จังหวัดลำปางมีกิจการที่จดทะเบียนในรูปธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จำนวน 63 ราย (สำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำปาง, 2547) บริษัท จิตต์อารีวิวัลด์ จำกัด เป็นกิจการหนึ่งประกอบธุรกิจ ทางด้านอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดลำปาง จดทะเบียนก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2538 ด้วยทุน จดทะเบียน 4,000,000 บาท (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำปาง, 2547) ดำเนินการจัดสรร

ที่ดินและบ้านพร้อมที่ดินภายใต้ชื่อ โครงการจัดอารีวิลเลจและจัดอารีวิลล์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่กำลังมองหาที่ดินหรือบ้านหลังใหม่ ในทำเลใกล้เมือง โดยมีโครงการทั้งหมด 3 โครงการ ได้แก่ โครงการจัดอารีวิลเลจ บนถนนลำปาง-แม่ทะ ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 2 และ 3 โครงการจัดอารีวิลล์ 2 บนถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ลำปาง-งาว ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 8 และ 9 และ โครงการจัดอารีวิลล์ 3 บนถนนลำปาง-แม่ทะ ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 1 และ 2 โดยโครงการจัดอารีวิลเลจและจัดอารีวิลล์ 2 ได้ดำเนินการก่อสร้างและเปิดให้เข้าอาศัยเรียบร้อยแล้ว ส่วนโครงการจัดอารีวิลล์ 3 กำลังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรที่ดำเนินการ โดย บริษัท จัดอารีวิลล์ จำกัด เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการให้ผู้อยู่อาศัยได้มีความพึงพอใจสูงสุด เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเป็นแนวทางในการดำเนินงานในโครงการต่อ ๆ ไปที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรร บริษัท จัดอารีวิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรที่ดำเนินการ โดย บริษัท จัดอารีวิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง
2. ทราบปัญหาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพึงพอใจ และความประทับใจ ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

โครงการบ้านจัดสรร หมายถึง บ้านจัดสรรที่ดำเนินการโดย บริษัท จิตอารีวิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง ได้แก่ โครงการจิตต์อารีวิลล์ ตั้งอยู่ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 2 และ 3 ถนนลำปาง-แม่ทะ และ โครงการจิตต์อารีวิลล์ 2 ตั้งอยู่ระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 8 และ 9 ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ลำปาง-งาว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved