

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยมีจำนวนประชากร 60,816,227 คน และในปี พ.ศ. 2551 ประเทศไทยมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเป็น 63,389,730 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) คณะทำงานคาดประมาณประชากร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้คาดการณ์ไว้ว่า จำนวนประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และจำนวนประชากรจะเพิ่มขึ้นถึงระดับ 70 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2560 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2552) เมื่อจำนวนประชากรของประเทศเพิ่มมากขึ้นเช่นนี้ ปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์จึงมีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน หนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่กล่าวถึงคือบ้านหรือที่อยู่อาศัย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดใหญ่ที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในภาคเหนือ โดยจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนประชากรสิ้นปี พ.ศ.2551 จำนวน 1,670,317 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552) ซึ่งจากการเพิ่มมากขึ้นของจำนวนประชากร ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของสังคมเมืองและทำให้เกิดการแสวงหาที่อยู่อาศัย ดังนั้นเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากร โครงการบ้านจัดสรรทั้งขนาดเล็กขนาดใหญ่จึงเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยประเภทของบ้านจัดสรรมีทั้งประเภทบ้านเดี่ยว บ้านแฝด และบ้านแถวหรือทาวน์เฮาส์ (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552) และจากการสำรวจโครงการที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าโครงการที่อยู่อาศัยที่อยู่ระหว่างการขายมีจำนวน 159 โครงการ โดยพบว่ามีโครงการที่อยู่อาศัยที่ปิดโครงการ เพราะว่าขายหมดแล้วจำนวน 40 โครงการ และขณะเดียวกันมีโครงการที่อยู่อาศัยเปิดใหม่เกือบ 30 โครงการ ซึ่งผู้ประกอบการบ้านจัดสรรในเชียงใหม่เป็นผู้ประกอบการในท้องถิ่นเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้ประกอบการจากกรุงเทพฯ ที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพียง 2 ราย ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีสัดส่วนบ้านเดี่ยวสูงถึงร้อยละ 69 ของโครงการบ้านจัดสรรตามผังโครงการทั้งหมด และที่ดินเปล่าตามผังโครงการประมาณร้อยละ 26 ขณะที่ทาวน์เฮาส์มีเพียงประมาณ ร้อยละ 1 เท่านั้น (Home, 2552 : ออนไลน์)

บริษัทควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในเครือของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีจุดเด่นอยู่ที่นโยบาย “บ้าน 5 คุณภาพ” ซึ่งเป็นนโยบายในการพัฒนาสินค้าและบริการที่บริษัทควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 นับเป็นความตั้งใจของบริษัทฯ ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแค่การสร้างบ้านเพื่อขายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ถือเป็นความต้องการ

ที่จะพัฒนาโครงการบ้านให้มีคุณภาพ เพื่อกลุ่มผู้ซื้อบ้านที่ใส่ใจในการเลือกสรรเฉพาะแต่สิ่งที่ดี โดยนโยบายของ “บ้าน 5 คุณภาพ” ประกอบด้วยการออกแบบที่สวยงาม ล้ำสมัย การใช้วัสดุที่ดีเยี่ยม การมีสังคมที่ดี มีระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีความครบถ้วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สิน และนโยบายสุดท้ายคือการบริการอย่างจริงจัง ซื่อสัตย์ การบริการหลังการขายเป็นอีกความพยายามหนึ่งของบริษัทฯ ในการสร้างสังคมที่มีคุณภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของสมาชิกในโครงการของบริษัทฯ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ (บริษัทควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน), 2552 : ออนไลน์)

ในจังหวัดเชียงใหม่มีโครงการหมู่บ้านในเครือบริษัทควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อยู่ทั้งสิ้น 4 โครงการ ซึ่งได้แก่ หมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ หมู่บ้านลัดดารมย์ Elegance เชียงใหม่ หมู่บ้านวรารมย์แก้วนครรัฐ และหมู่บ้านวรารมย์เจริญเมือง โดยหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่มีจำนวนบ้านในโครงการทั้งสิ้น 109 หลัง ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวก ระบบสาธารณูปโภคและระบบการรักษาความปลอดภัยตามข้อกำหนดของประกาศคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจหรือไม่ เพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะแก่โครงการ นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรหรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านสาธารณูปโภค และระบบรักษาความปลอดภัยของโครงการ

**ผู้พักอาศัยในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่** หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ และเป็นบุคคลที่จ่ายค่าสาธารณูปโภคให้แก่โครงการ

**การบริการด้านสาธารณูปโภค** หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พักอาศัยในหมู่บ้านฯ เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล สโมสร สระว่ายน้ำ และสวนสาธารณะ

**ระบบรักษาความปลอดภัย** หมายถึง ระบบการดูแลรักษาความเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในหมู่บ้านลัดดารมย์โครงการเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้พักอาศัยรู้สึกปลอดภัยและได้รับการคุ้มครองจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved