

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในช่วงที่ผ่านมาตลาดที่อยู่อาศัยของประเทศไทย มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องตามภาวะการเพิ่มขึ้น ของครัวเรือนและกำลังรายได้ที่เติบโตตามภาวะเศรษฐกิจ การขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จึงมีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจบ้านจัดสรรมีอัตราการเติบโตสูงขึ้น แม้ว่าเศรษฐกิจบาง ปีจะมีการชะลอตัวอยู่บ้าง จากสถิติการออกใบอนุญาตจัดสรรที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยทั่วประเทศ พ.ศ. 2546 มีการออกใบอนุญาตจัดสรรที่ดินจำนวน 377 โครงการ และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี จนกระทั่งใน พ.ศ. 2553 มีจำนวนโครงการเพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. 2546 มากถึง 2,092 โครงการ (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2553: ออนไลน์)

จากศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยที่อยู่ระหว่างการขายในจังหวัดเชียงใหม่ เดือนกันยายน 2553 มีหน่วยในผังโครงการทั้งหมด 21,983 หน่วย แบ่งเป็นบ้านจัดสรร 12,560 หน่วย อาคารชุด 1,566 หน่วย บ้านพักตากอากาศ 89 หน่วย บ้านเอื้ออาทร 3,457 หน่วยและอาคารชุดเอื้ออาทร 4,311 หน่วย สำหรับบ้านจัดสรรที่อยู่ระหว่างการขาย 12,560 หน่วยนั้น มีมูลค่าการขายประมาณ 34,000 ล้านบาท ส่วนใหญ่จะอยู่ในอำเภอสันทราย ดอยสะเก็ดและสันกำแพง ประเภทบ้านที่นิยมเปิดขายจะเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้น ขนาดที่ดิน 70-90 ตารางวา ขนาดเนื้อที่ใช้สอย 160-180 ตารางเมตร ราคาขายอยู่ในช่วง 1-3 ล้านบาท ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเป็นหน่วยที่ขายไปแล้ว 8,141 หน่วย หรือร้อยละ 65 ในจำนวนนี้เป็นหน่วยที่ขายได้ใหม่ในช่วงไตรมาส 3 ปี 2553 จำนวน 312 หน่วยและเหลือขายอีก 4,419 หน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ 35 (เชียงใหม่นิวส์, 2553: ออนไลน์) และในช่วงไตรมาส 3 ของปี 2554 พบว่า ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีที่อยู่อาศัย ซึ่งอยู่ระหว่างการขายทั้งสิ้น 241 โครงการ มีหน่วยในผังโครงการทั้งสิ้นประมาณ 22,650 หน่วย แบ่งเป็นบ้านจัดสรร 208 โครงการ จำนวนรวมประมาณ 19,150 หน่วย และอาคารชุด 33 โครงการ จำนวนรวมประมาณ 3,500 หน่วย โดยบ้านจัดสรรที่อยู่ระหว่างการขายทั้ง 19,150 หน่วย มีมูลค่าโครงการรวมทั้งสิ้นประมาณ 56,800 ล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจ, 2555: ออนไลน์)

ปัจจุบันธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะตลาดธุรกิจบ้านจัดสรรมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีนักลงทุนรายใหญ่จากภาคกลาง สนใจเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยส่วนใหญ่จะลงทุนในพื้นที่อำเภอเมืองเป็นหลัก รวมถึงพื้นที่ในอำเภออื่นๆ ที่มีการเติบโตของตลาดอสังหาริมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง อาทิ อำเภอหางดง สันทราย สันกำแพง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เรื่องของการจัดผังเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับนักลงทุน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ระบุว่าพื้นที่สามารถใช้ประโยชน์ในด้านใดได้บ้าง และจะมีผลต่อตลาดที่อยู่อาศัยว่าพื้นที่ใดจะมีการขยายตัวและเติบโตมากที่สุด (ฐานเศรษฐกิจ, 2555: ออนไลน์) จากรุกเข้ามาของนักลงทุนรายใหญ่จากภาคกลาง และการปริมาณบ้านจัดสรรที่เพิ่มสูงขึ้นจาก 12,560 หน่วยในปี 2553 เป็น 19,150 หน่วย ในปี 2554 หรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่งผลให้ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัดเชียงใหม่หลายๆ ราย ต้องปรับตัวโดยการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแก่ธุรกิจ โดยมีการนำปัจจัยต่างๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจมากำหนดเป็นกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ เช่น การลดแลก แจกแถม การทุ่มงบการตลาดสูงชัน การแข่งขันด้านพัฒนารูปแบบสินค้า การพัฒนาการจัด สภาพแวดล้อมใน โครงการบ้านจัดสรรให้สวยงามและเหมาะสม การแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงขึ้น รวมถึงการแข่งขันด้านการเงิน เช่น การไม่คิดค่าธรรมเนียมการโอน การลดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ เป็นต้น กลยุทธ์เหล่านี้ส่วนใหญ่ เป็นกลยุทธ์ก่อนขาย และได้รับการพัฒนาจนไม่มีความ แตกต่างกัน ปัจจุบันการให้บริการหลังการขายที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างจุดเด่นที่ยั่งยืนให้แก่ธุรกิจบ้านจัดสรรได้ การพัฒนาบริการหลังการขายให้ มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความแตกต่างด้านการบริการ ความแตกต่างด้านภาพพจน์ อันจะนำไปใช้เป็นจุดขายและส่วนแบ่งการตลาดได้อย่างดีในอนาคต (ปรมาภรณ์ ชุมภู, 2555: สัมภาษณ์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัดกุฟฟ้าไทย จดทะเบียนเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2547 ทุนจดทะเบียน 30 ล้านบาทวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทำธุรกิจเกี่ยวกับการพัฒนาด้านอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ บนทำเลที่ตั้งในเขต ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีโครงการบ้านจัดสรร จำนวน 2 โครงการ โครงการกุฟฟ้าการ์เด้นท์โฮม โครงการ 1 ตั้งอยู่ เลขที่ 153 หมู่ 7 ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดบริการเมื่อ ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวน 125 หน่วย และ โครงการกุฟฟ้าการ์เด้นท์โฮม โครงการ 2 ตั้งอยู่ เลขที่ 174 หมู่ 4 ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 75 หน่วย ได้เริ่มเปิดทำการปี พ.ศ. 2553 (รายงานข้อมูลลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดกุฟฟ้าไทย จังหวัดเชียงใหม่, 2554)

อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้นนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภูฟ้าไทย จึงต้องรักษามาตรฐานของการสร้างบ้านจัดสรร รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของบ้านจัดสรร ให้ดีขึ้นเหนือคู่แข่ง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างสูงสุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษา โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม 1 และ 2 เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริการ และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขัน กับคู่แข่งได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้า การ์เด้นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ โครงการบ้าน จัดสรรภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกล ยุทธ์ทางการตลาด ของโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและ ประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของโครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ซื้อบ้านจัดสรรที่เป็นเจ้าของและอาศัยอยู่ในโครงการบ้านจัดสรร ภูฟ้าการ์เด้นท์โฮม โครงการ 1 และ 2

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของ ตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน สถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด

โครงการบ้านจัดสรรภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม หมายถึง บ้านที่ใช้สำหรับอยู่อาศัยโดยได้รับการจัดสรรที่ดินติดต่อกันเป็นแปลงในแต่ละโครงการ และดำเนินงานโดยห้างหุ้นส่วนจำกัด ภูฟ้าไทย โดยภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม โครงการ 1 ตั้งอยู่ เลขที่ 153 หมู่ 7 ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100 เริ่มเปิดบริการเมื่อ ปี พ.ศ. 2547 และภูฟ้าการ์เด็นท์โฮม โครงการ 2 ตั้งอยู่ เลขที่ 174 หมู่ 4 ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100 เริ่มเปิดบริการเมื่อ ปี พ.ศ. 2553 ถึงปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved