

การพัฒนาดัชนีวัดความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่พักอาศัยในบ้านจัดสรร

อำนาจ วังจิ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: amnart.va@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความไม่พึงพอใจในปัญหาของบ้านจัดสรร ผู้นำนักขององค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านต่างๆ ประชากร คือ ลูกค้าที่พักอาศัยในบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค ใช้ตัวอย่างจำนวน 1,800 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 1 ชุด มีความเชื่อมั่น 0.962 สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการศึกษา ปรากฏว่า ความไม่พึงพอใจในปัญหาของบ้านจัดสรร ทั้ง 5 องค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของปัญหาบ้านจัดสรร ได้ร้อยละ 76.49 มีค่า ไอเกน เท่ากับ 3.825 มีค่า KMO เท่ากับ 0.889 ค่า ไค-สแควร์ เท่ากับ 6895.71 มีค่า p น้อยกว่า 0.001 องค์ประกอบที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ องค์ประกอบด้านระบบสาธารณูปโภค รองลงมาเป็น บรรยากาศและสภาพแวดล้อม คุณภาพของบ้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง และ ระบบรักษาความปลอดภัย มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .918, .907, .886, .872 และ .784 ตามลำดับ

คำสำคัญ

บ้านจัดสรร ,ความไม่พึงพอใจ , การวิเคราะห์องค์ประกอบ

ABSTRACT

The research objective was to study the factor of unsatisfied with Thai Housing. Populations in this study were customers who live at Bangkok Metropolitan Region and provincial. By Multi-stage Random Sampling, totaling 1,800 samples. Used 5 rating-scale questionnaire which the reliability was 0.962. The statistics used were exploratory factor analysis.

The results of factor analysis of unsatisfied with Thai Housing are 5 factors, containing variance of 76.49%, Eigen value of 3.825, and Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) of 0.889. The result indicated a significant level oft as show in chi square value at 6895.71, with a p value less than 0.001. The highest sequence factor of unsatisfactory housing problem marketing was Infrastructure, Atmosphere and Environment, Quality of house, Facilities and Shared infrastructure and Security have a factor loading at .918, .907, .886, .872 and .784 respectively.

Keywords

Housing, Unsatisfactory, Factor Analysis

ความสำคัญของปัญหา

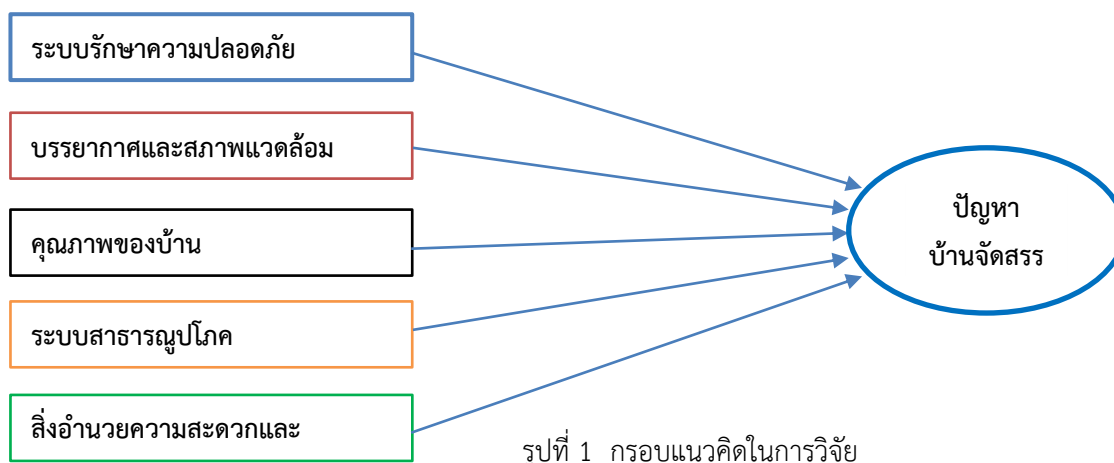
บ้านหนึ่งในปัจจัย 4 ที่มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาเพียงแต่รูปแบบที่อาจจะเปลี่ยนไปตามยุคตามสถานการณ์ตลาดอสังหาริมทรัพย์ปี 61 ปรับตัวสูงขึ้นร้อยละ 6 – 8 ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนตลาดที่อยู่อาศัย ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น มีการคาดการณ์ว่าจะมีสินเชื่อบ้านปล่อยใหม่ 6 แสนล้านบาท ปรับตัวสูงขึ้นร้อยละ 3 – 4 จากปี 2560 แนวโน้มการลงทุนต่างชาติยังมีต่อเนื่อง และผลจากรัฐบาลใช้มาตรการดอกเบี้ยต่ำเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจ คาดการณ์ปีนี้ จะมีบ้านพักอาศัยออกมาประมาณ 154,200 หน่วย แบ่งเป็นโครงการแนวราบประมาณ 74,300 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 48.2 และอาคารชุดมีประมาณ 79,900 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 51.8 (วิจัยวิรัตน์พันธ์, 2561) ข้อมูลเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าความต้องการบ้านยังคงมีและเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เมื่อมีผู้ต้องการซื้อจึงมีผู้ต้องการขาย บริษัทอสังหาริมทรัพย์ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การเปิดโครงการบ้านเพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้าจึงต้องพิจารณาให้ความสำคัญให้ครอบคลุมทุกด้านตั้งแต่ทำเลที่ตั้ง การออกแบบ ราคา สินเชื่อเพื่อการกู้ยืม จนถึงการดูแลหลังการเข้าพักอาศัยแล้ว เพราะบ้านเป็นสินค้าคงทนที่มีความละเอียดอ่อนการตัดสินใจซื้อแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลง ทุกคนซื้อบ้านแล้วก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้บ้านที่มีคุณภาพสมกับราคาที่จ่ายไป มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีเพื่อนบ้านที่ดี ใช้ชีวิตอยู่ในบ้านอย่างมีความสุข ผู้บริโภคหรือลูกค้าจำนวนไม่น้อยต้องผิดหวังกับบ้านที่ตัวเองซื้อหลังจากเข้าพักอาศัยแล้ว บ้านเกิดปัญหาอย่างมากมาย เช่น คุณภาพของบ้าน ผนังมีรอยร้าว บ้านทรุดตัว ผนังมีรอยแตก คลังคารั่วซึม น้ำรั่วซึมผ่านผนัง เกิดรอยแยกระหว่างเสากับผนัง เป็นต้น ด้านการรักษาความปลอดภัย พนักงานรักษาความปลอดภัยหละหลวม ขโมยขึ้นบ้าน ทรัพย์สินส่วนกลางหาย ปัจจัยส่วนกลางสร้างไม่ครบ ปลวกขึ้นบ้าน การจอดรถไม่มีระเบียบขวางหน้าบ้าน ที่จอดรถไม่พอ ต่อเติมบ้านล่าที่สาธารณะ หรือต่อเติมจนชิดกัน ลูกบ้านไม่จ่ายค่าส่วนกลาง สภาพแวดล้อมไม่ดี เพื่อนบ้านเสียงดัง หรือสร้างความรำคาญ ปัญหาเหล่านี้มีการกล่าวถึงแบบปากต่อปากจนเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ลูกค้าที่จะซื้อบ้านให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกโครงการที่พักอาศัยโดยเฉพาะโครงการบ้านจัดสรร ดังนั้นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ต้องการเติบโตอย่างยาวนานต่อเนื่องต้องพิจารณา

จากปัญหาความไม่พึงพอใจของลูกค้าหลังจากเข้าพักอาศัยแล้วสำนักงานการเคหะแห่งชาติ ได้จัดกลุ่มปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของบ้าน 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง 3) ระบบสาธารณูปโภค 4) บรรยากาศและสภาพแวดล้อม และ 5) ระบบรักษาความปลอดภัย (การเคหะแห่งชาติ, 2561) จากปัญหาทั้ง 5 ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาระดับความสำคัญหรือน้ำหนักของปัญหาทั้ง 5 ด้าน น่าจะมีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจบ้านจัดสรร การศึกษาระดับความสำคัญหรือน้ำหนักของปัญหาของบ้านจัดสรรนั้น นอกจากการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของลูกค้าแล้ว ยังมีสถิติขั้นสูงอีกหนึ่งวิธีที่สามารถกำหนดน้ำหนักของปัญหานั้นทั้ง 5 ด้าน จากความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในรูปของน้ำหนักของตัวแปรสังเกตต่างๆ ในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน และน้ำหนักขององค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน บนองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร ซึ่งวิธีทางสถิตินี้คือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ(Exploratory Factors Analysis) ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไม่พึงพอใจในปัญหาของบ้านจัดสรร
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักของตัวแปรสังเกตบนองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านต่างๆ
3. เพื่อศึกษาน้ำหนักของตัวแปรแต่ละด้านบนองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยในครั้งนี้คือ การศึกษาระดับความไม่พึงพอใจในปัญหาทั้ง 5 ด้าน ของลูกค้าธุรกิจบ้านจัดสรร
2. **ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล** แหล่งข้อมูลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกตัวแทนลูกค้าธุรกิจบ้านจัดสรร ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและในส่วนภูมิภาคโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนเพื่อตอบแบบสอบถามจำนวน 1,800 ราย
3. **ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา** ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยความไม่พึงพอใจในปัญหา 5 ด้าน ได้แก่ด้านระบบรักษาความปลอดภัย บรรยากาศและสภาพแวดล้อม คุณภาพของบ้าน ระบบสาธารณูปโภค และ สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลางเป็นองค์ประกอบของปัญหามันจัดสรร

ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ทราบระดับความไม่พึงพอใจในปัญหา และทราบน้ำหนักองค์ประกอบของปัญหาทั้ง 5 แล้วนำไปวางแผนกลยุทธ์ การบริหารจัดการในธุรกิจบ้านจัดสรร

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ลูกค้าที่อาศัยอยู่ในบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และส่วนภูมิภาค สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน(Multi-stage Random Sampling) ประกอบด้วย 1) สุ่มเลือกอย่างแบบเจาะจงในแต่ละภาค ที่มีความเป็นเมืองและมีบ้านจัดสรรหนาแน่นในพื้นที่ ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้ จำนวน 1 จังหวัดต่อ 1 ภาค รวม 6 จังหวัด และ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม 7 กลุ่มตัวอย่าง 2) สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โครงการบ้านจัดสรรมาจังหวัดละ 2 โครงการ และ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 6 โครงการ รวม 18 โครงการ 3) การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 100 ตัวอย่างต่อโครงการ รวมกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและส่วนภูมิภาคเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,800 ตัวอย่าง

แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลการวิจัยในส่วนนี้ คือ ลูกค้ำพักอาศัยในบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลและบ้านจัดสรรในส่วนภูมิภาคจำนวน 18 โครงการ ด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับในเรื่องความไม่พึงพอใจในปัญหาของบ้านจัดสรรหลังเข้าพักอาศัย ของลูกค้ำโครงการที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 1 ชุด 26 ข้อ และลักษณะทางประชากร จำนวน 8 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.962 ซึ่งมากกว่า 0.70 อ้างอิง Hair et al.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากโครงการบ้านและที่พักอาศัยต่างๆ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และส่วนภูมิภาคโดยดำเนินการด้วยตนเองที่งาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้การแจกความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ในการแจกแจงจำนวนและหาค่าร้อยละอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ใช้หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายระดับปัญหาของบ้าน 5 ด้าน
3. ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ PCA (Principal Component Analysis) โดยกำหนดจำนวนองค์ประกอบเป็น 1 องค์ประกอบ สำหรับแต่ละปัจจัยสกัดน้ำหนักของตัวแปรสังเกตในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน
4. ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยวิธีการสกัดองค์ประกอบแบบ PCA โดยกำหนดจำนวนองค์ประกอบเป็น 1 องค์ประกอบ สกัดน้ำหนักของตัวแปรปัญหาของบ้านจัดสรรทั้ง 5 ด้าน
5. การใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบสมมติฐานทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นเพศชาย ร้อยละ 36.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.67 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแต่งงานแล้วคิดเป็นร้อยละ 68.17 มีบุตร 1 และ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 และ 31.44 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ อนุปริญญา – ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.11 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 31.67 (ดังตารางที่ 1) มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ย 17,340.18 บาทต่อเดือน และมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 29,426.00 บาทต่อเดือน

2) ปัญหาของบ้านจัดสรร ภาพรวมของความไม่พึงพอใจในปัญหามันจัดสรรหลังจากได้เข้าพักอาศัย ในบ้านจัดสรรของตัวอย่างประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของบ้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภค บรรยากาศและสภาพแวดล้อม และระบบรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมของปัญหาทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูงสุดในกลุ่มคือ ปัญหา สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง รองลงมาเป็นปัญหาด้านระบบการรักษาความปลอดภัย และคุณภาพของบ้าน ตามลำดับ แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 1 : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน(1,800)	ร้อยละ(100.00)
เพศ	ชาย	662	36.78
	หญิง	1,138	63.22
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	361	20.05
	31 – 40 ปี	388	21.56
	41 – 50 ปี	588	32.67
	มากกว่า 50 ปี	463	25.72
สถานภาพสมรส	โสด	479	26.61
	แต่งงานแล้ว	1,227	68.17
	หย่าร้าง/ม่าย แยกกันอยู่	94	5.22
จำนวนบุตร	ไม่มี	577	32.06
	1 คน	377	20.94
	2 คน	566	31.44
	มากกว่า 2 คน	280	15.56
ระดับการศึกษา	ไม่เกินประถมศึกษา	460	25.55
	มัธยมศึกษา	516	28.67
	อนุปริญญา - ปริญญาตรี	794	44.11
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	1.67
อาชีพ	ผู้บริหาร	43	2.39
	พนักงาน	570	31.67
	ข้าราชการ	156	8.66
	เจ้าของกิจการ	304	16.89
	ช่างฝีมือ ช่างไฟฟ้า ประปา	209	11.61
	ชาวนา ชาวสวน ชาวไร่	48	2.67
	แม่บ้าน	268	14.89
	คนว่างงาน	160	8.89
	เกษียณ รับบำนาญ	42	2.33

3) น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ทั้งในภาพรวมของปัญหาและจำแนกที่ละด้านมีดังนี้

3.1) ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบจากองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรทั้ง 5 ด้าน พบว่า องค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรที่เกิดจากปัญหาทั้ง 5 ด้าน (ให้ค่า ไอน์เกน = 3.29 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 76.49 มีค่า KMO = 0.889 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า ไค-สแควร์ = 6895.71 ค่า P = 0.000 (ซึ่งถ้าค่า KMO < 0.500 และ/หรือ ค่า P > 0.050 แล้วไม่ควรใช้ การวิเคราะห์องค์ประกอบ)) ปัญหาด้านที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือปัญหาด้านสาธารณูปโภคมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.918 รองลงมาเป็นปัญหาด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.907 ถัดมาเป็นปัญหาคุณภาพของบ้าน มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.886 ดังตารางที่ 3

3.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร ด้านคุณภาพของบ้าน (มีค่า ไอน์เกน = 3.17 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 79.31 มีค่า KMO = 0.835 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า ไค-สแควร์ = 5822.03 ค่า P = 0.000) พบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือปัญหาวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีคุณภาพ เสียเร็ว มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.932 รองลงมาเป็น ปัญหาเกี่ยวกับ ห้องน้ำรั่วซึม น้ำขัง มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.930 และปัญหาเกี่ยวกับ พื้น ผงัง หลังคา ทרות แตกร้าว รั่วซึมมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.928 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 2 : ความไม่พึงพอใจในปัญหาบ้านจัดสรรหลังเข้าไปอยู่ในโครงการของกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน

ปัญหา	\bar{X}	S.D.
1) คุณภาพของบ้าน	2.98	.83
2) สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง	3.02	.81
3) ระบบสาธารณูปโภค	2.95	.79
4) บรรยากาศและสภาพแวดล้อม	2.96	.80
5) ระบบรักษาความปลอดภัย	2.99	.80
รวม	2.97	.71

ตารางที่ 3 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. คุณภาพของบ้าน	.886
2. สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง	.872
3. ระบบสาธารณูปโภค	.918
4. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม	.907
5. ระบบรักษาความปลอดภัย	.784
Eigen = 3.825 ความแปรปรวนที่อธิบายได้ 76.49%	
KMO = .889 สถิติทดสอบไค-สแควร์ 6895.71**	

ตารางที่ 4 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านคุณภาพของบ้าน

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. พื้น ผนัง หลังคา ทรวด แตกร้าว รั่วซึม	.928
2. วัสดุอุปกรณ์ ไม่มีคุณภาพ เสียเร็ว	.932
3. ห้องน้ำ รั่วซึม น้ำขัง	.930
4. อื่นๆ	.760
Eigen = 3.17 ความแปรปรวนที่อธิบายได้ = 79.31%	
KMO = .835 สถิติทดสอบไค-สแควร์ = 5822.03**	

ตารางที่ 5 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ที่จอดรถไม่เพียงพอ จอดรถไม่เป็นระเบียบ	.923
2. พื้นที่ส่วนกลาง ขาดการดูแล ถนนในโครงการทรุดโทรม	.912
3. อื่นๆ	.827
Eigen = 2.37 ความแปรปรวนที่อธิบายได้ = 78.922%	
KMO = .696 สถิติทดสอบไค-สแควร์ = 2921.50	

3.3 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลางของส่วนประสมทางการตลาด(มีค่า ไอเกน = 2.37 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 78.92 มีค่า KMO = 0.696 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า ไค-สแควร์ = 2921.50 ค่า P = 0.000) พบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ ปัญหาที่จอดรถ ไม่เพียงพอ จอดรถไม่เป็นระเบียบ มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.923 รองลงมาเป็นพื้นที่ส่วนกลาง ขาดการดูแล ถนนในโครงการทรุดโทรมมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.912 ดังตารางที่ 5

3.4 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภคของปัญหาบ้านจัดสรร (มีค่า ไอเกน = 4.75 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 67.89 มีค่า KMO = 0.896 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า ไค-สแควร์ = 9177.79 ค่า P = 0.000) พบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ ระบบไฟแสงสว่างเสียบ่อยไฟทางเดินไม่เพียงพอ มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.883 รองลงมาเป็น ปัญหาระบบน้ำประปาน้ำไหลอ่อน น้ำไม่ค่อยไหลมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.873 และ ปัญหา ระบบกำจัดปลวกไม่มีประสิทธิภาพ มีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.859 ดังตารางที่ 6

3.5 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบปัญหาด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมระบบสาธารณูปโภคของปัญหาบ้านจัดสรร (มีค่า ไอเกน = 2.886 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 72.154 มีค่า KMO = 0.806 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า ไค-สแควร์ = 3822.66 ค่า P = 0.000) พบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดคือ ปัญหา เพื่อนบ้านไม่เคารพกฎระเบียบ ส่งเสียงดัง รุนววย มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.904 รองลงมาเป็นปัญหาโจรขโมยในหมู่บ้าน มีจำนวนมาก มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.887 และ ปัญหา สภาพแวดล้อม ไม่ดี ต้นไม้้น้อย สุนัขจรจัดมาก ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 6 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านระบบสาธารณูปโภค

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. ระบบกำจัดปลวกไม่มีประสิทธิภาพ	.859
2. ระบบไฟแสงสว่างเสียบ่อย ไฟทางเดินไม่เพียงพอ	.883
3. ระบบน้ำประปา น้ำไหลอ่อน น้ำไม่ค่อยไหล	.873
4. ระบบท่อระบายน้ำระบายน้ำไม่ทัน น้ำท่วมขัง	.839
5. ระบบรักษาความสะอาด เก็บขยะช้า ถังขยะมีน้อย ไม่มีแม่บ้าน	.793
6. สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยชัดเจน ล่มบ่อย	.851
7. อื่นๆ	.646
Eigen = 4.753	ความแปรปรวนที่อธิบายได้ = 67.984%
KMO = .896	สถิติทดสอบไค-สแควร์ = 9177.79

ตารางที่ 7 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. สภาพแวดล้อม ไม่ดี ต้นไม้มีน้อย สุนัขจรจัดมาก	.847
2. เพื่อนบ้าน ไม่เคารพกฎระเบียบ ส่งเสียงดัง วุ่นวาย	.904
3. โจร ขโมยในหมู่บ้าน มีจำนวนมาก	.887
4. อื่นๆ	.751
Eigen = 2.886	ความแปรปรวนที่อธิบายได้ = 72.154%
KMO = .806	สถิติทดสอบไค-สแควร์ = 3822.66

3.6 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบในองค์ประกอบปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัยของปัญหาบ้านจัดสรร (มีค่า ไคเกน = 2.469 อธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 82.29 มีค่า KMO = 0.697 มีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่าไค-สแควร์ = 3740.52 ค่า P = 0.000) พบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดคือ ปัญหา การรักษาความปลอดภัยไม่เพียงพอ ไม่ตรวจที่ทางเข้าออก มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.939 รองลงมาเป็นปัญหาพนักงานรักษาความปลอดภัยไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจหน้าที่ ไม่เข้มงวด มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.936 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 : น้ำหนักองค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ปัญหา	น้ำหนักองค์ประกอบ
1. พนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจหน้าที่ ไม่เข้มงวด	.936
2. การรักษาความปลอดภัย ไม่เพียงพอ ไม่ตรวจที่ทางเข้าออก	.939
3. อื่นๆ	.843
Eigen = 2.469	ความแปรปรวนที่อธิบายได้ = 82.287%
KMO = .697	สถิติทดสอบไค-สแควร์ = 3740.52

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของบ้าน 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง 3) ระบบสาธารณูปโภค 4)บรรยากาศและสภาพแวดล้อม และ 5) ระบบรักษาความปลอดภัยมีน้ำหนักตัวแปรทั้ง 5 ด้านสามารถอธิบายความผันแปรขององค์ประกอบปัญหาบ้านจัดสรรได้ถึงร้อยละ 76.49 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักตั้งแต่ 0.784 – 0.918 ทำให้กล่าวได้ว่าตัวแปรทั้ง 5 มีผลต่อความไม่พึงพอใจในปัญหาของบ้านจัดสรรสูงทั้ง

5 ด้าน ด้านที่มีน้ำหนักมากที่สุดมี 2 ด้านได้แก่ เรื่องระบบสาธารณูปโภค และ ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม รองลงมาเป็นด้านคุณภาพของบ้าน และสิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง ส่วนด้านระบบการรักษาความปลอดภัย ถึงแม้จะน้อยกว่าด้านอื่นแต่ก็ยังมีน้ำหนักในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ นางขวัญใจ ช่างหล้า (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวราคามากกว่า 5 ล้านบาทของผู้บริโภคที่มีผู้สูงอายุในครอบครัว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมโครงการโครงการที่ต้องการโครงการที่ให้บรรยากาศดี ร่มรื่นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ นางสาววิมา ภิระโสภณ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านคุณภาพ และปัจจัยด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพร ศรีธิชัย และสิริเกียรติ รัชชชานติ (2558) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านโครงการบ้านจัดสรรพรสวรรค์จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการวางผังบริเวณบ้านภายในโครงการเหมาะสมเป็นระเบียบเรียบร้อยมีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้าน จากผลการศึกษานี้ ทำให้กล่าวได้ว่าปัญหาทั้ง 5 มีความสำคัญมากที่ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญในการป้องกัน การแก้ไขด้วยความรับผิดชอบ อาจจะเข้าไปช่วยในเรื่องของการรับประกันการดูบ้านหลังการขายจำนวน 1 ปี 3 ปี หรือ 5 ปี การช่วยเหลือโครงการหมู่บ้านจัดสรรในการตั้งเป็นกรรมการชุมชนวางระบบการบริหารให้ก่อนโอนเป็นนิติบุคคลของหมู่บ้านจัดตั้งระบบการดูแลส่วนกลาง และระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้กระบวนการเหล่านี้อยู่ในโครงการขายบ้าน ช่วยให้ลูกค้ามีการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น และจากการใช้สถิติเชิงอนุมานที่เรียกว่าการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบ และใช้จำนวนตัวอย่างจำนวนมากวิเคราะห์เพื่อหาน้ำหนักของแต่ละตัวแปรที่ร่วมกันสร้างเป็นองค์ประกอบสามารถสกัดน้ำหนักปัญหาแล้วนำมาพิจารณาเป็นระดับความสำคัญมากที่สุด และรองลงมาของตัวแปรในองค์ประกอบแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ ห้องน้ำรั่วซึม พื้น ผนัง หลังคา ท่อแตก ร้าว ที่จอดรถไม่เพียงพอ การจอดรถไม่เป็นระเบียบ พื้นในส่วนกลางขาดการดูแล ถนนในโครงการทรุดโทรม ระบบไฟฟ้าส่วนกลางเสียบ่อย ไฟทางเดินไม่เพียงพอ ระบบน้ำประปาไม่เพียงพอ ระบบกำจัดปลวกไม่มีประสิทธิภาพ บ้านไม่เคารพกฎระเบียบ ส่งเสียงดังรบกวนวุ่นวาย ใจจรโยมในหมู่บ้านมาก สภาพแวดล้อมไม่ดี มีต้นให้ความร่มรื่นน้อย สุนัขจรจัดมาก การรักษาความปลอดภัย ไม่เพียงพอ ไม่ตรวจที่ทางเข้าออก และพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจหน้าที่ และไม่เข้มงวด ปัญหาความเดือนร้อนของกลุ่มลูกค้าที่เข้าพักอาศัยเหล่านี้ เป็นปัญหาทางกายภาพและการจัดวางระบบเป็นส่วนใหญ่ที่สามารถแก้ไขได้ไม่ยากถ้าบริษัทหรือผู้ประกอบการเข้ามารับผิดชอบต่อลูกค้าจะได้ภาพลักษณ์ของบริษัทที่ดึงดูดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจจนก่อให้เกิด ความภักดีต่อบริษัทได้ซึ่งจะเป็นผลต่อ ราคาสินค้า ผล ประสิทธิภาพ และความยั่งยืนของบริษัท ยืนยันได้จากบทความของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2561) เรื่อง “LIFETIME WARRANTY” แนวโน้มกลยุทธ์การบริการหลังการขาย ที่สำคัญที่สุดในธุรกิจบริการ ซึ่งได้กล่าวถึงกลยุทธ์ของ บริษัทอสังหาริมทรัพย์ ลุมพินี ที่ใช้กลยุทธ์ “ลุมพินี ดูแลตลอดชีพ หรือตลอดอายุการใช้งาน” โดยเข้าไปร่วมกับกิจกรรมของนิติบุคคลเข้าไปดูแลปัญหาต่างๆ เช่น คุณภาพงานของ บ้าน/ ห้อง ไม่เรียบร้อย เป็นต้น กลยุทธ์นี้ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา ทำให้ลูกค้าผูกพันกับ ลุมพินี ทำให้ ลุมพินี สามารถสร้างรายได้มีธุรกิจที่ขยายมากขึ้นและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structure Equation Model : SEM) มาศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อปัญหาบ้านจัดสรร ได้แก่ 1) คุณภาพของบ้าน 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและส่วนกลาง 3) ระบบสาธารณูปโภค 4) บรรยากาศและสภาพแวดล้อม และ 5) ระบบรักษาความปลอดภัย
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัญหามากกว่า 5 ด้าน เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เป็นต้น
3. การนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการธุรกิจบ้านและที่ดิน

บรรณานุกรม

- การเคหะแห่งชาติ. 2561. **โครงการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า**. การเคหะแห่งชาติ. กองบรรณาธิการ เช็คราคาอสังหาริมทรัพย์. 2561. “10 ปัญหาจุกจิกกวนใจในทาวน์เฮ้าส์หรือหมู่บ้านจัดสรร.” วันที่ 10 พ.ย. 2561, จาก <https://www.checkraka.com/knowledge/>
- กองบรรณาธิการ เช็คราคาอสังหาริมทรัพย์. 2561. “10 เรื่องต้องระวังก่อนซื้อบ้านจัดสรร.” วันที่ 10 พ.ย. 2561, จาก <https://www.checkraka.com/knowledge>
- ขวัญใจ ช่างหล่า. 2559. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวราคาต่ำกว่า 5 ล้านบาทของผู้บริโภคที่มีผู้สูงอายุในครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.”วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐานเศรษฐกิจ มัลติมีเดีย จำกัด. 2561. “วิเคราะห์ความต้องการที่อยู่อาศัยผ่านแอปพลิเคชัน: คนไทยมีบ้าน.” วันที่ 10 พ.ย. 2561, จาก <http://www.thansettakij.com/content/225920>
- ฝ่ายวิจัยและฐานข้อมูล. 2560. “แนวโน้มตลาดอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ปี 2560.” **Agency for Real Estate Affairs (AREA)**, วันที่ 2 พ.ย. 2560, จาก <https://www.cbre.co.th/th/ResearchCentre/Research/Bangkok-Real-Estate-Market-Outlook-2017>
- พิสิทธิ์ พัฒนาโภคกุล. 2561. “LIFETIME WARRANTY: แนวโน้มกลยุทธ์การบริการหลังการขายที่สำคัญที่สุดในธุรกิจบริการ.” **Propolic**, 01 May, 2017, วันที่ 20 พ.ย. 2561, จาก <https://propolic.com/branding-etc/lifetime-warranty>.
- โพสต์ทูเดย์. 2561. “ความต้องการที่อยู่อาศัยของคนกรุงเทพฯแรงซึ่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง.” **โพสต์ทูเดย์** วันที่ 10 พ.ย. 2561, จาก https://forecast-condo.com/2017/11/17/update_newgen40/
- รังสรรค์ วงษ์บุญ. 2561. “ซื้อบ้านจัดสรรห่วยแตกอยู่ไปซ่อมไปเข้าใจใครจะรับผิดชอบ.” วันที่ 10 พ.ย. 2561, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/rangsonw/2011/05/25/entry-1>
- วิภา ธีระโสภณ. 2558. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. 2560. “สรุปสถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยกรุงเทพฯและปริมณฑล Q3/2559.” Real Estate Information Center.(2560). วันที่ 2 พ.ย. 2560, จาก <https://thinkofliving.com/2016/11/26/>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2554 **ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม**. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชญา ทองเมืองหลวง. 2554. “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของบริษัทพัฒนาเรียลเอสเตท จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัมพร ศรีธิชัย และสิริเกียรติ รัชชุตานติ. 2558. “ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการซื้อบ้านโครงการบ้านจัดสรรพรสวรรค์จังหวัดเชียงใหม่.”วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีที่ 1, ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2558).