

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง "อาคารที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮ้าส์ที่มีทรัพย์สินส่วนกลาง : การศึกษาปัจจัยที่กำหนดการตัดสินใจซื้อของผู้อยู่อาศัย" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาถึงลักษณะที่น่าสนใจ, ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจซื้อและกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะทาวน์เฮ้าส์ที่มีทรัพย์สินส่วนกลาง ประเภทที่ 1 ซึ่งหมายถึง โครงการทาวน์เฮ้าส์ที่มีพื้นที่สีเขียว เชื่อมต่อกับพื้นที่อาคารทรัพย์สินส่วนกลางเป็นอาคารเดียวกัน ทั้งโครงการที่ผู้ซื้อ มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางและโครงการที่ผู้ซื้อไม่มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ

1. ลักษณะของผู้อยู่อาศัย

1.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา พบว่ากลุ่มลูกค้าของทาวน์เฮ้าส์ที่มีทรัพย์สินส่วนกลางส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 50-59 ปี และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ประมาณ 50,001-100,000 บาท ทำให้สามารถมีเงินซื้อบ้านในราคาสูงได้ ทั้งเงินสดและเงินผ่อน

1.2 เหตุปัจจัยในการซื้อทาวน์เฮ้าส์ ส่วนใหญ่เกิดจากแรงผลักดัน (Push) ที่ทำให้เกิดกระบวนการในการตัดสินใจซื้อบ้าน ที่สำคัญคือความต้องการอยู่อาศัยที่ทำงาน (ร้อยละ 46.78) นอกจากนี้พบว่าผู้ซื้อรู้จักโครงการจากการแนะนำของบุคคลที่รู้จักมากที่สุด และส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อในระยะเวลาประมาณ 2 เดือน โดยจะชมบ้านตัวอย่างหรือติดต่อสำนักงานขาย จำนวน 2 ครั้ง ซึ่งข้อมูลในเรื่องนี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับเจ้าของโครงการผู้ขายบ้านในด้านของการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในเรื่องของบุคคลที่จะติดต่อแนะนำโครงการให้เป็นที่รู้จักการติดต่อกับผู้สนใจโครงการอย่างต่อเนื่องก่อนตัดสินใจซื้อ ตลอดจนการบริการของพนักงาน และบ้านตัวอย่างที่สมบูรณ์แบบ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจซื้อนั้น ผู้ซื้อให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อยดังต่อไปนี้ (จากตารางที่ 4.19-4.26)

- ลำดับที่ 1 ท่าเลที่ตั้ง คำนึงถึงเรื่องการคมนาคมมากที่สุด
- ลำดับที่ 2 การออกแบบตัวบ้านและการก่อสร้าง คำนึงถึงเรื่องขนาดที่ดินมากที่สุด
- ลำดับที่ 3 ทรัพย์ส่วนกลาง คำนึงถึงเรื่องการรักษาความปลอดภัย/ยาม มากที่สุด
- ลำดับที่ 4 ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ คำนึงถึงเรื่องระบบน้ำประปามากที่สุด
- ลำดับที่ 5 ราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน คำนึงถึงเรื่องราคาขายเทียบกับคุณภาพบ้านมากที่สุด
- ชื่อเสียง/ความมั่นคงของบริษัทคำนึงถึงเรื่องใบอนุญาตการค้า และใบอนุญาตจัดสรรมากที่สุด
- ลำดับที่ 6 การส่งเสริมการขาย คำนึงถึงเรื่องบริการของพนักงานมากที่สุด

1.3 กรรมสิทธิ์ในการครอบครอง พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลในบ้านและที่ดินทาวน์ เข้าสัของตน และมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลาง โดยส่วนอาคารทาวน์ เข้าสัจะได้กรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลในรูปโฉนดที่ดิน แต่ในส่วนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลาง แต่ละโครงการยังมีการจัดระบบกรรมสิทธิ์แก่เจ้าของทาวน์ เข้าสัแต่ละรายไม่เหมือนกัน บางโครงการเจ้าของยกให้เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ซื้อ โดยมีชื่อร่วมกันในสิทธิ์และโฉนดที่ดิน แต่บางโครงการก็ให้มีชื่อของผู้ซื้อร่วมกับเจ้าของโครงการ ซึ่งทำให้สับสน และเกิดการเอาเปรียบในผลประโยชน์หากผู้ซื้ออาคารมิได้สอบถามรายละเอียดให้ชัดเจนก่อนทำสัญญาซื้อขาย

ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลในบ้านและที่ดินทาวน์ เข้าสัของตนเท่านั้น โดยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลางยังคงเป็น เจ้าของโครงการเดิมอยู่ จะคงมีเพียงสิทธิ์ในการใช้บริการทรัพย์ส่วนกลาง ซึ่งจะต้องเสียค่าบริการ ตามที่กำหนดตกลงกัน หากเจ้าของโครงการมิได้โอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลางไปใช้เพื่อผลประโยชน์อื่นใดต่อเจ้าของโครงการก็จะไม่เกิดปัญหาในการอยู่อาศัยภายหลัง แต่หากเจ้าของโครงการนำกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลาง ไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว เช่น ใช้ ถนนเป็นทางผ่านเข้าสู่โครงการใหม่ เฟส 2 เป็นต้น ปัญหาต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้น จึงเป็นข้อสังเกตที่ควรสนใจสำหรับผู้ซื้อ

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการคือ อัตราส่วนการมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง ควรจะคำนวณตามสัดส่วนพื้นที่อาคารทาวน์เฮ้าส์ หากใช้วิธีคำนวณตามสัดส่วนระหว่างราคาทาวน์เฮ้าส์กับราคารวมของทาวน์เฮ้าส์ทั้งหมด ซึ่งเป็นวิธีการของอาคารชุด จะทำให้เสียงของที่ประชุมเจ้าของร่วมส่วนใหญ่ เป็นของผู้ที่ซื้อทาวน์เฮ้าส์ในราคาสูง เนื่องจากความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้อยู่อาศัยในอาคารด้วยกันเองก็ล้วนอยู่ใต้มติที่ประชุมเจ้าของร่วมทั้งสิ้น

2. ข้อเสนอเกี่ยวกับการพิสูจน์ข้อสมมติฐาน

2.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ซื้อที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในบ้านก่อนตัดสินใจซื้อ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากร พบว่ามีปัจจัย 2 ตัว ที่มีผลทำให้การเลือกซื้อโครงการทาวน์เฮ้าส์มีความแตกต่างกัน โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยโดยดูจากค่า Cramer's V (ในตารางที่ 4.33) ได้แก่ อาชีพ และรายได้ของครอบครัว โดยในแต่ละอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพอใจในบ้านก่อนตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน ซึ่งจากข้อมูลตารางที่ จะเห็นว่าผลข้อมูลที่ได้สนับสนุนแนวความคิดที่มีผู้ศึกษาไว้ว่า ประชากรเมื่อมีรายได้สูงขึ้น จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความรู้สึกรู้สึกพอใจ

บ้านก่อนตัดสินใจซื้อ

จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับความพอใจในบ้านก่อนตัดสินใจซื้อ โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย โดยดูจากค่า Cramer's V (ในตารางที่ 4.38) ได้แก่ ทรัพย์สินส่วนกลาง, ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ, ราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน, การส่งเสริมการขาย, ทาวน์โฮมที่ตั้ง, ชื่อเสียง/ความมั่นคงของบริษัท และการออกแบบตัวบ้านและการก่อสร้าง โดยสามารถสรุปประเด็นที่มีความพอใจมากที่สุด ในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ทรัพย์สินส่วนกลาง	กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพอใจมากกับการรักษาความปลอดภัย/ยาม
ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ	กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพอใจมากกับระบบไฟฟ้า
ราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน	กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพอใจมากกับราคาขายเทียบกับคุณภาพของบ้าน
การส่งเสริมการขาย	กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพอใจมากกับการบริการของพนักงาน
ทาวน์โฮมที่ตั้ง	กลุ่มตัวอย่างจะรู้สึกพอใจมากกับบรรยากาศการอยู่อาศัย และสภาพแวดล้อมที่ดีของโครงการ

จากการศึกษาสรุปได้ว่าบริการส่วนกลางหลักที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ คือ

- 3.1.1 ที่จอดรถ แบบแยกจอดในที่ดินตนเอง
- 3.1.2 บริการด้านการรักษาความปลอดภัย แบบจ้างยามรักษาการณ์
- 3.1.3 สวนหย่อมและสนามเด็กเล่นสำหรับเด็กเล็ก และเด็กโต
- 3.1.4 สระว่ายน้ำ ขนาดมาตรฐาน



3.2 ค่าใช้จ่ายบริการส่วนกลาง

ค่าใช้จ่ายบริการส่วนกลางที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะสามารถจ่ายได้อยู่ระหว่าง 701-1,500 บาทต่อเดือน แยกเป็น

- ส่วนที่ไม่ต้องการเสียค่าบริการ คือ ที่จอดรถ, สวนหย่อม/สนามเด็กเล่น
- ส่วนที่สามารถเสียค่าบริการ คือ การรักษาความปลอดภัย, สระว่ายน้ำ และสนามกีฬาต่าง ๆ

อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายบริการส่วนกลางนี้ เป็นค่าบริการที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างที่เกิดขึ้นในการดูแลรักษาทั้งที่จอดรถ และสวนหย่อม/สนามเด็กเล่น ซึ่งฝ่ายจัดการต้องคอยดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ข้อมูลที่ได้จึงนำไปพิจารณาประกอบในด้านการตลาดของผู้ประกอบการเท่านั้น

สำหรับหลักเกณฑ์ในการเก็บค่าใช้จ่ายบริการส่วนกลางนั้นยังไม่ชัดเจน จึงควรมีการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ทางปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ซื้อได้รับความกระจ่าง และไม่เกิดปัญหาด้านการไม่ชำระเงินค่าใช้จ่ายบริการส่วนกลาง ในส่วนที่ตนรับผิดชอบโดยมีแนวทางในการพิจารณา ดังนี้

- คิดค่าใช้จ่ายตามพื้นที่อาคารทาว์นเฮ้าส์โดยกำหนดอัตราส่วนเป็นจำนวน...บาท/ม² เช่น 18 บาท/ม², 25 บาท/ม²
จัดเก็บเป็นรายเดือน, ราย 3 เดือน , รายปี
- คิดค่าใช้จ่ายตามกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางโดยกำหนดอัตราส่วนเป็นจำนวน...บาท/ส่วน

ปัญหาของการวิจัย

1. ปัญหาในด้านการเก็บข้อมูลจากโครงการ เนื่องจากโครงการต่าง ๆ ให้ความร่วมมือน้อยโดยเกรงว่าการเก็บข้อมูลจะเป็นการรบกวนลูกค้าของตน โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีรายได้สูง จึงไม่หารายละเอียดของผู้ซื้อโครงการโดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่เพิ่งเริ่มต้นการขายและผู้ซื้อ ยังไม่ได้เข้าอยู่อาศัย

2. เนื่องจากในบางโครงการผู้ซื้อยังไม่ได้เข้าอยู่อาศัยในโครงการ จึงทำให้ไม่สามารถตอบคำถามในแบบสอบถามได้ เนื่องจากยังไม่เข้าใจหรือยังไม่ทราบสิทธิ์ของตน

ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับผู้ประกอบการ

- จากการวิจัยพบว่า ทรัพย์ส่วนกลางมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ เนื่องจากปัจจุบันสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซื้อบ้านต้องการความสะดวกและความสบาย นอกจากปัจจัยในด้านการคมนาคมและทำเลที่ตั้งแล้ว ปัจจัยในเรื่องของทรัพย์ส่วนกลางก็เป็นสิ่งที่ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงในการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อเช่นกัน

- ในเรื่องของกรรมสิทธิ์ในอาคาร/ที่ดิน และทรัพย์ส่วนกลาง จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังไม่เข้าใจในเรื่องกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนกลางดี ผู้ประกอบการจึงควรให้ความกระจ่างแก่ผู้ซื้ออย่างถูกต้อง เพื่อให้ผู้ซื้อเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจในโครงการ

- ธุรกิจโครงการทาวน์เฮ้าส์ที่มีทรัพย์ส่วนกลาง มีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรคำนึงถึงจำนวนยูนิตในโครงการไม่ควรมีจำนวนมากเกินไป, ทำเลที่ตั้งและส่วนบริการกลางหลัก

- ควรมีการพัฒนาโครงการทาวน์เฮ้าส์ที่มีทรัพย์ส่วนกลาง สำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางจนถึงผู้ที่มีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูง

- หลักเกณฑ์ในการกำหนดและจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนบริการกลาง ควรคำนึงถึงกรณีที่ผู้ซื้อนำบ้านไปให้ผู้อื่นเช่าต่อ ซึ่งอาจไม่ยอมรับคิชอบในส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

2. สำหรับผู้ซื้อและผู้อยู่อาศัย

- ผู้ซื้อควรศึกษาถึงผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับจากโครงการ เนื่องจากผลการวิจัยเห็นว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่มองยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางเท่าใดนัก ทั้ง ๆ ที่เป็นสิ่งที่ควรเข้าใจและคำนึงถึงเพราะเกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการอยู่อาศัย อีกทั้งหากผู้ซื้อยังไม่มีความกระจ่างในเรื่องกรรมสิทธิ์ของทรัพย์สินส่วนกลางที่พึงได้ อาจเสียผลประโยชน์ในกรรมสิทธิ์ของตนหากกรณีเจ้าของโครงการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่แจ้งไว้ก่อนตกลงซื้อขายหรือมีปัญหาวินเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนกลางและปัญหาจากการอยู่ร่วมอาศัยในโครงการ

3. การวิจัยในอนาคต

- ควรมีการขยายการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้นทั้งในด้านจำนวนโครงการ และจำนวนผู้ตอบคำถาม
- ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนด้านการตลาดที่เหมาะสมต่อไป
- ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจภายหลังการซื้อ เพื่อหาข้อสรุปและ เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการของผู้ผลิตต่อไป

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย