

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บ้านหรือที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทุกคนต้องการที่พักอาศัยที่อยู่แล้วรู้สึกปลอดภัย อบอุ่น สะดวกสบาย แต่สถานะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงจากอดีต ทั้งในด้านการศึกษาต่อและการทำงาน ทำให้พวกเขาเหล่านั้นต้องย้ายจากภูมิลำเนาเดิม ประชากรมีจำนวนเพิ่มขึ้น ปริมาณความต้องการด้านที่อยู่อาศัยจึงขยายตัวต่อเนื่องในแต่ละปี จึงทำให้เกิดแนวคิดในการสร้างที่อยู่อาศัยให้กับกลุ่มคนเหล่านั้น ซึ่งที่อยู่อาศัยที่มีรองรับนั้นมีหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหมู่บ้านจัดสรร ทาวน์เฮ้าส์ บ้านแฝด หอพักในสถาบันการศึกษา บ้านเช่า ห้องแบ่งให้เช่า และอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น ซึ่งอพาร์ทเมนท์เป็นที่อยู่อาศัยประเภทหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่ย้ายจากภูมิลำเนาเดิมมาพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงานหรือไปยังสถานศึกษา และเพื่อความต้องการอิสระในการพักอาศัย การที่มีที่พักที่มีบรรยากาศดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี สงบและเรียบร้อย และมีความปลอดภัย จะช่วยส่งเสริมการทำงานหรือการศึกษาเล่าเรียนประสบความสำเร็จได้

เขตรายชู้รบุรีณะ เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตตากสิน ซึ่งถือเป็นแหล่งจ้างงานใหม่ มีที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก มีศูนย์ราชการทางทิศตะวันตกของกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ มีความเป็นสังคมเมือง มีการเพิ่มขึ้นของประชากรในจังหวัด มีการโยกย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัยของประชากรเข้ามามากขึ้นทั้งในส่วนที่เข้ามาเพื่อศึกษาจากสถาบันการศึกษา และเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพ ทำให้เกิดความต้องการในการหาที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะความต้องการที่อยู่อาศัยในเขตเมือง ทำให้เขตนี้มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น และมีการขยายตัวของห้องพัก บ้านเช่า อพาร์ทเมนท์เป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจอพาร์ทเมนท์มีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากธุรกิจอพาร์ทเมนท์ เป็นธุรกิจที่รองรับความต้องการทางด้านที่อยู่อาศัยของผู้คนในเขตรายชู้รบุรีณะ มีธุรกิจอพาร์ทเมนท์เปิดให้บริการหลายที่ และยังมีธุรกิจให้เช่าที่พักในหลายรูปแบบทั้งบ้านให้เช่า ห้องแบ่งเช่า ในปัจจุบันยังมีการขยายตัวของธุรกิจประเภทห้องพักอพาร์ทเมนท์ให้เช่าสูง โดยมีการก่อสร้างเพิ่มขึ้น และมีการเปิดอพาร์ทเมนท์ให้เช่ามากขึ้นทุกปี ดังนั้นธุรกิจทางด้านอพาร์ทเมนท์ในเขต

ราษฎร์บูรณะ จึงมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทั้งในด้านราคา ความสะดวกสบายในห้องพักและสถานที่ตั้งแวดล้อมของอพาร์ทเมนท์ที่พัก

การศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานครครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ว่ามีปัจจัยและความสอดคล้องในเรื่องใดที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจทางด้านอพาร์ทเมนท์นี้ ให้มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น รวมไปถึงทราบปัญหาการบริการเพื่อจะได้เป็นแนวทางและหาทางแก้ไขปรับปรุงธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจเติบโตและขยายตัวได้มากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเมนท์ให้เช่าได้เห็นถึงความสำคัญ โอกาสและความก้าวหน้าในธุรกิจนี้ เพื่อสามารถนำผลของการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการตัดสินใจเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับวางแผนการตลาด ทั้งยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการ และใช้ในการอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อประกอบความรู้ความเข้าใจให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 128 ห้อง (ที่มา: ลูกค้าที่เช่าพักจำนวนผู้เช่า 1 ห้อง ต่อการตัดสินใจ 1 คน ที่ เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร เดือน มกราคม-มิถุนายน 2559) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการ (7 P's) ประกอบด้วย

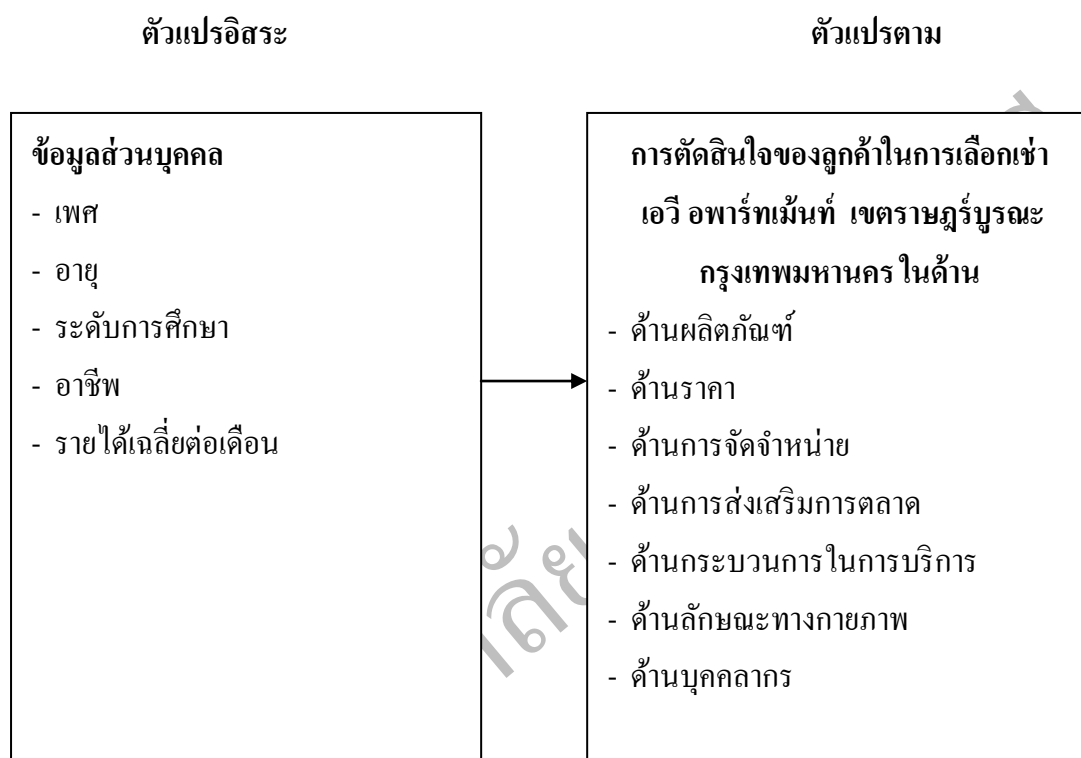
- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านกระบวนการในการบริการ
- ด้านลักษณะทางกายภาพ
- ด้านบุคลากร

3. ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน 2559

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคิดอย่างมีเหตุมีผล ในการเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม หรือพอใจเพื่อจะได้นำมาสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือแก้ปัญหาได้ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นที่พักอาศัย

อพาร์ทเมนท์ หมายถึง เอวี อพาร์ทเมนท์ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ที่พักอาศัยหรืออาคารที่พักอาศัย ที่ผู้ที่อยู่อาศัยต้องเช่าพักเองเท่านั้น โดยกรรมสิทธิ์ทั้งผืนดินและทั้ง

อาคารนั้นเป็นของเจ้าของคนเดียว และทุกคนที่อาศัยในอาคารนั้น ต้องปฏิบัติตามในกฎระเบียบที่
อพาร์ทเมนต์กำหนด นอกจากนี้แล้วระยะเวลาการเข้าพักก็จะมีกำหนดที่แน่นอน

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนต์ เขตราชบุรีบูรณะ
กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกเช่า เอวี อพาร์ทเมนต์
เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อ
ปรับปรุงการบริหารจัดการ แก้ปัญหา อุปสรรคในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผู้ที่สนใจในการดำเนินธุรกิจหอพัก อพาร์ทเมนต์ สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้
ประโยชน์ ในการบริหารจัดการเพื่อดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จได้