

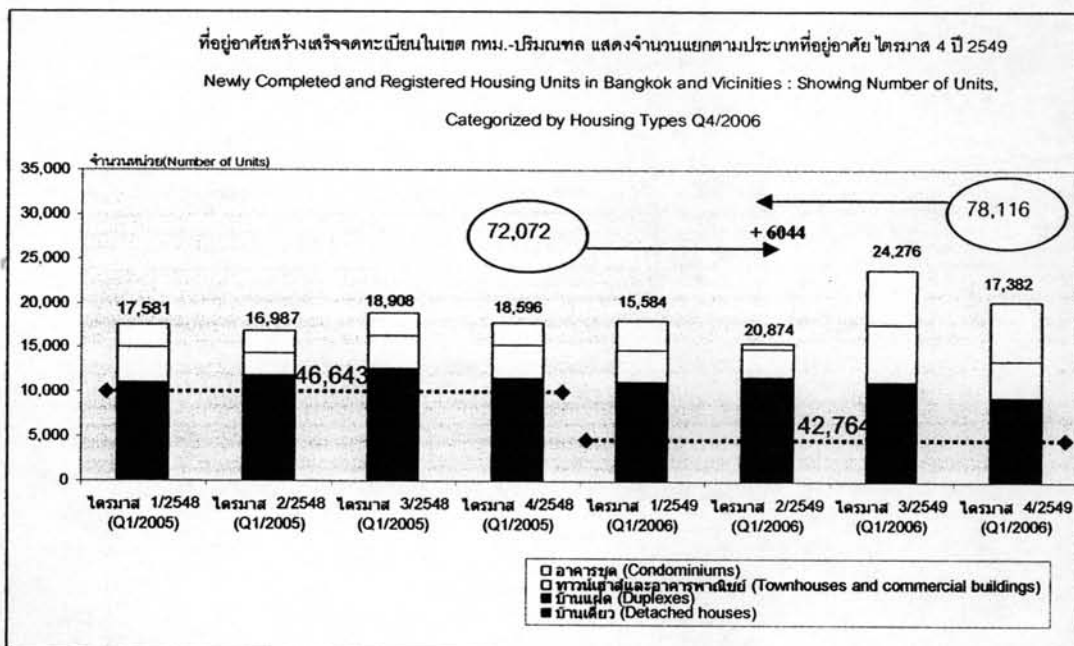
# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินตนเองในช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเพิ่มขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากผู้ประกอบการจำนวนมากที่จดทะเบียนเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้นในแต่ละปี จากสถิติของธนาคารอาคารสงเคราะห์ปี 2548 มีจำนวนผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับเหมาทั่วไปกว่า 200 ราย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในแต่ละปีเพราะธุรกิจการก่อสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินนั้นมีความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจน้อยกว่าธุรกิจบ้านจัดสรร ที่มีการลงทุนสูงและอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น และลดลงตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสภาวะความผันผวนของตลาด และด้วยผู้ที่สร้างบ้านบนที่ดินตนเอง ส่วนใหญ่มีการวางแผนเตรียมการด้านต่างๆก่อนล่วงหน้า ซึ่งเมื่อถึงช่วงเวลาที่มีความพร้อมในการปลูกสร้างจึงมีการปรับตัวรับกับสภาวะต่างๆได้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงอัตราการสร้างที่อยู่อาศัยของตลาดโดยรวมในกรุงเทพฯและปริมณฑล ปี 2548-2549 ก็ยังทรงตัวไม่มีการเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างน่าเป็นห่วง ดังจะเห็นจากแผนภูมิตารางที่ 1.01 ที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนในเขต กทม.และปริมณฑล แสดงจำนวนแยกตามประเภทที่อยู่อาศัย

แผนภูมิตารางที่ 1.01 ที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนในเขต กทม.และปริมณฑล แสดงจำนวนแยกตามประเภทที่อยู่อาศัย ในปี 2548-2549



ข้อมูลสถิติอ้างอิงจาก : วารสารศูนย์ข้อมูลสิ่งหาิมทรัพย์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 5 ประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน 2550 (หน้า 53)

หมายเหตุ : 1) ที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนหมายถึง จำนวนที่อยู่อาศัยที่ก่อสร้างเสร็จไม่ต่ำกว่า 70% และนำมาขอหมายเลขประจำบ้านที่สำนักงานเขต ใน กทม. เทศบาล และสำนักงานจังหวัดในปริมณฑล ทั้งที่อยู่อาศัยที่สร้างโดยผู้ประกอบการ (จัดสรรและอาคารชุด) และประชาชนสร้างเอง

2) อาคารชุดหมายถึง อาคารชุดที่จดทะเบียนที่กรมที่ดิน

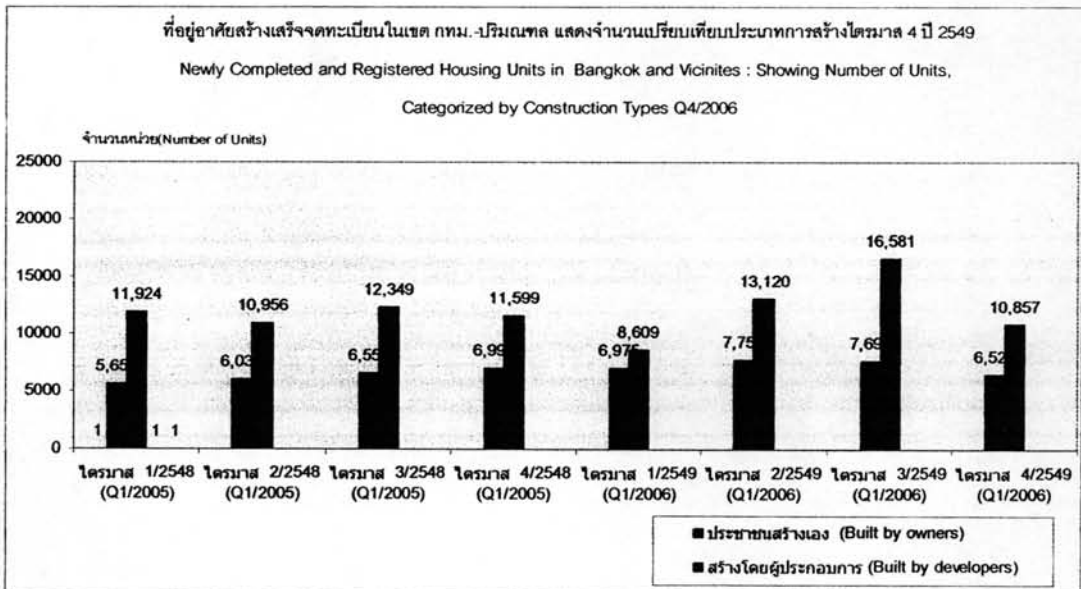
ที่มา 1)สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร 2)เทศบาลและสำนักงานจังหวัดในปริมณฑล 3)กรมการปกครอง 4)กรมที่ดิน

รวบรวมโดย : ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากแผนภูมิตารางที่ 1.01 จะเห็นได้ว่าอาคารสร้างที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวบนที่ดินทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในปี 2548 สูงกว่าปี 2549 อยู่ 3, 879 หน่วย แต่เมื่อมองดูตัวเลขที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จโดยรวมทุกประเภท ในปี 2549 กลับมีสถิติที่ยังคงสูงกว่าปี 2548 อยู่ถึง 6,044 หน่วยหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.7 เปอร์เซ็นต์ อยู่ในระดับคงที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่มาก โดยมีสิ่งปลูกสร้างมากน้อยเรียงตามลำดับคือ บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ และอาคารพาณิชย์ อาคารชุดพักอาศัย ส่วนบ้านแฝดมีการสร้างน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในกันในรายละเอียดของประเภทการสร้างที่อยู่อาศัยว่าสร้างโดยผู้ประกอบการหรือสร้างโดยประชาชนเอง ยิ่งมีความน่าสนใจดังตัวเลขสถิติของการสร้างที่รวบรวมข้อมูลโดยศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ที่แสดงให้เห็นถึงที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนในเขตกทม.และ ปริมณฑล แสดงจำนวนเปรียบเทียบประเภทการสร้าง ในปี 2548-2549 ซึ่งมีจำนวนรวมของการสร้างโดยผู้ประกอบการจัดสรรทั้งสิ้น 95,995 หน่วย และสร้างโดยประชาชนสร้างเองจำนวน 54,193 หน่วย เมื่อเปรียบเทียบถึงปริมาณการสร้างโดยประชาชนสร้างเองมีอัตราเฉลี่ยถึงร้อยละ 56.45 ของการสร้างโดยผู้ประกอบการจัดสรรโดยรวม ดังตารางที่ 1.02 แสดงสถิติที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนในเขตกทม.และ ปริมณฑล แสดงจำนวนเปรียบเทียบประเภทการสร้างในปี 2548-2549

แผนภูมิตารางที่ 1.02 ที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จจดทะเบียนในเขตกทม.และ ปริมณฑล แสดงจำนวนเปรียบเทียบประเภทการสร้างในปี 2548-2549



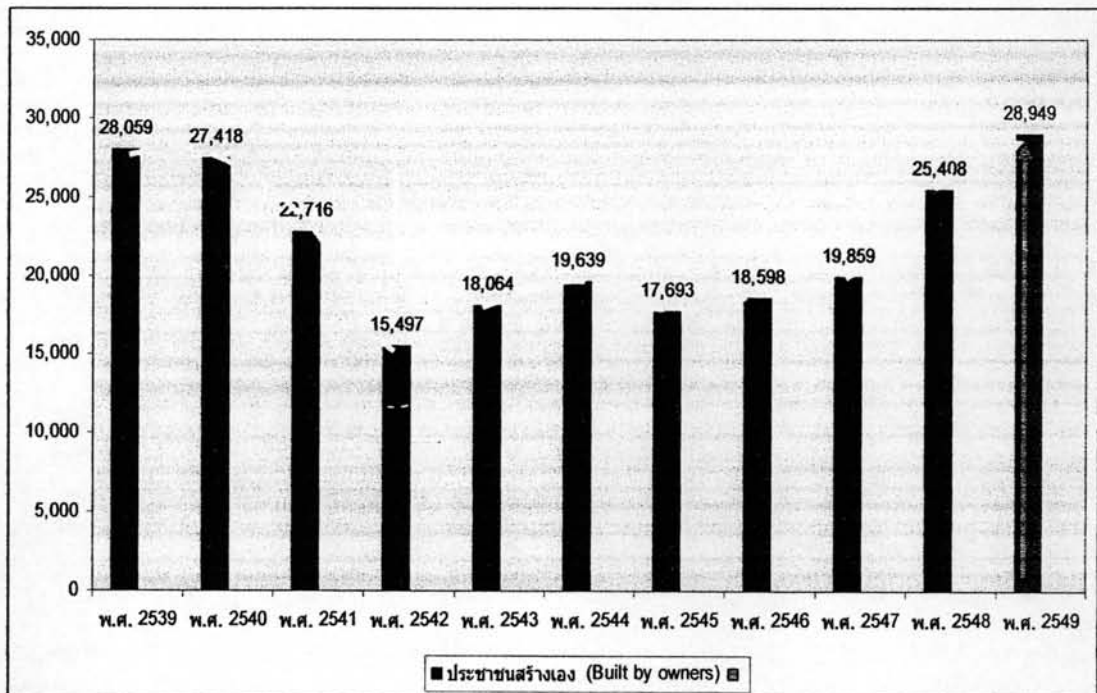
### ลักษณะของการสร้างที่อยู่อาศัยในประเทศไทย

การให้บริการสร้างที่อยู่อาศัยในประเทศไทยนั้นแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ดังนี้

1. สร้างโดยผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ เช่น บ้านจัดสรร คอนโด ฯลฯ มีอัตราการขึ้น ลง ตามสภาวะตลาด เศรษฐกิจ การเมือง สามารถหาซื้อได้ตามความต้องการของทำเลที่ตั้ง
2. สร้างโดยประชาชนสร้างเอง เช่น บริษัท รับเหมาก่อสร้างทั่วไป หรือ บริษัทรับสร้างบ้าน โดยเฉพาะ ซึ่งมีอัตราการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน และผู้ที่ต้องการสร้างบ้านจะต้องมีความพร้อมทางด้านที่ดินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะเลือกใช้บริการในลักษณะใด ถ้าเลือกบริการกับผู้รับเหมาทั่วไปก็ต้องดำเนินการเรื่องแบบ และประสานงานราชการเอง แต่ถ้าเลือกใช้บริการกับบริษัทรับสร้างบ้านจะมีความสะดวกสบายมากกว่าเพราะไม่ต้องเป็นผู้จัดการเรื่องแบบ และขออนุญาตเอง ซึ่งบริษัทรับสร้างบ้านมีทุกอย่างไว้ให้พร้อม

ยิ่งสภาพปัจจุบันด้วยแล้วอัตราการสร้างที่อยู่อาศัยโดยประชาชนเองมีอัตราเพิ่มขึ้นและลดลงในระดับที่ไม่รุนแรงเหมือนดังเช่นภาคธุรกิจจัดสรร ส่วนหนึ่งของตลาดรับสร้างบ้านก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการขยายตัวของเศรษฐกิจของประเทศ หรือภาคอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งอัตราดอกเบี้ยจากสถาบันการเงินหลายแห่งอยู่ในช่วงอัตราที่ต่ำซึ่งทำให้ผู้ที่มีที่ดินเป็นของตนเอง และมีความต้องการที่อยู่อาศัย หันมาปลูกบ้านตนเอง และใช้บริการบริษัทรับสร้างบ้านมากยิ่งขึ้น

แผนภูมิตารางที่ 1.03 การขยายตัวของจำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเองในรอบ 10 ปี (2540 – 2549)



รวบรวมโดย : ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ตั้งข้อมูลการขายตัวของจำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเองในรอบ 10 ปี (2540 - 2549) ที่จัดเก็บโดยศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์พบว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาปี 2540 - 2549 ที่อยู่อาศัยสร้างเสร็จในกรุงเทพฯ และ 5 จังหวัดปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 213,677 หน่วย (เฉลี่ยปีละ 21,300 หน่วย) ตารางที่ 1.03 ขายตัวของจำนวนที่อยู่อาศัยสร้างเองในรอบ 10 ปี (2540 - 2549) จากกราฟแสดงให้เห็นว่าในรอบ 10 ปีตั้งแต่ปี 2540 - 2549 จะพบว่าปีที่มีการลดลงของผู้ที่สร้างบ้านเองคือปี 2542 จากนั้นจึงเริ่มกระเตื้องขึ้นมาในปี 2543 และ 2544 พอเข้าสู่ปี 2545 จึงตกลงไปอีกครั้ง แต่หลังจากปี 2546 เป็นต้นมาอัตราการเจริญเติบโตของผู้ที่สร้างที่อยู่อาศัยเองเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีอัตราการสร้างเองสูงสุดในรอบ 10 ปีคือปี 2549

เมื่อมีการเกิดของที่อยู่อาศัยที่ปลูกสร้างเองเป็นจำนวนมากต่างก็มีผู้ประกอบการที่ให้ความสนใจในธุรกิจปลูกสร้างบ้านกันมากขึ้นผลที่ตามมาคือทำให้มีผู้ประกอบการที่มีคุณภาพและด้วยคุณภาพรวมกันอยู่ในตลาดรับสร้างบ้านเป็นจำนวนมาก ซึ่งเราไม่สามารถที่จะรับรู้ได้ล่วงหน้าเลยว่าผู้ประกอบการรายใดดีหรือไม่ดี แต่ส่วนหนึ่งของผู้ประกอบการรับสร้างบ้านที่เป็นบริษัทเก่าแก่หลายบริษัทก็ยังคงอยู่ในปัจจุบัน แม้ว่าผู้ประกอบการหลายรายต่างก็มีระบบการให้บริการกันหลากหลาย ส่วนหนึ่งก็ยังคงพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในช่วงเวลาที่ผ่านมาเช่นกัน ทั้งในแง่ของการให้บริการ คุณภาพการทำงาน รวมไปถึงการเอาใจใส่เปรียบต่อผู้บริโภคทางด้านต่างๆ ในการสร้างบ้าน ถึงกระนั้นก็ยังคงมีผู้บริโภคจำนวนมากหลายรายต่อปีที่หันมาปลูกสร้างบ้านกับบริษัทรับสร้างบ้านที่เปิดให้บริการกันมากมายในปัจจุบัน

อีกทั้งการบริโภคข้อมูลข่าวสารนั้นหันต่อเหตุการณ์ การร้องเรียนข้อบกพร่องต่อการบริการต่างๆ ถูกเผยแพร่ออกสู่สาธารณะชนดังที่เห็นกันบ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้เองเมื่อตลาดรับสร้างบ้านมีการขยายตัว จึงได้มีการรวมตัวของผู้ประกอบการเก่าแก่ที่ให้บริการสร้างบ้านหลายบริษัท อาทิ บริษัท ไฟร์พัฒนา บริษัท รอยแอลแฮร์ส บริษัท ปทุมดีไซน์ บริษัท ซีคอน และอีกหลายบริษัท เป็นต้น เพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการรับสร้างบ้านให้เป็นที่ยอมรับ และจึงเป็นที่มาของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกของประเทศไทย เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2547 โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกันคือเพื่อสร้างมาตรฐานวิชาชีพ ยกกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการ พัฒนามาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้งสร้างความแข็งแกร่งในภาคธุรกิจรับสร้างบ้านให้เป็นที่ยอมรับต่อผู้บริโภค

และจากสถิติมูลค่าของตลาดรับสร้างบ้านของผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านในช่วงเวลาที่ผ่านมา ดังตารางที่ 1.04 พบว่ามีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยหลังจากที่มีการจัดตั้งสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านเมื่อปี 2547 พบว่าสถิติของตลาดสูงขึ้นไปมีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามลำดับ

ตารางที่ 1.04 ยอดการสร้างบ้านของบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านปี 2547 - 2548

บริษัทรับสร้างบ้าน	ปี ก่อตั้ง	ทุนจดทะเบียน (ลป.)	ยอดสร้างบ้าน				ราคาเฉลี่ย การก่อสร้าง ต่อหลังปี 2548 (ลป.)	จำนวน แบบบ้านที่ ให้ลูกค้า เลือก
			ปี 2547		ปี 2548			
			จำนวน หลัง	มูลค่า (ลป.)	จำนวน หลัง	มูลค่า (ลป.)		
(2)บริษัท ซีคอน จำกัด	2504	10	250	500	200	580	2.9	50
(4)บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด	2524	10	40	220	42	240	5.7	40
(1)บริษัททรอแอส เฮ้าส์ จำกัด	2530	12	156	500	191	670	3.5	50
บริษัท สหสุธา จำกัด	2532	5	20	60	20	70	3.5	100
บริษัท เดอะโมเดิร์น กรุ๊ป	2532	30	46	120	53	150	2.8	50
(3)บริษัท แลนด์ โฮม จำกัด	2533	190	181	400	179	430	2.4	80
บริษัท เมคเคอร์ แอนด์ เด็ค เคอร์ จำกัด	2533	25	40	120	50	180	3.6	30
บริษัทไมก้า กรุ๊ป จำกัด	2535	5	18	70	36	90	3.5	20
บริษัท ปทุมดีไซน์ ดีเวลลอป จำกัด	2535	12	73	220	54	200	3.7	80
(5)บริษัท ดี เอ็มเพอเรียร์ เฮ้าส์ จำกัด	2538	14.35	3	200	4	220	55	30
บริษัทแฟมิลีโฮม(1999)จก.	2539	4	35	700	30	70	2.3	25
บริษัทโฮมสแตนดาร์ด ดีเวล อปเม้นท์ จำกัด	2539	5	41	90	30	97	3.2	50
บริษัทมินบุรีรับสร้างบ้านจก.	2539	1	66	120	62	150	2.4	30
บริษัทเฮอริเทจเฮ้าส์จำกัด	2540	12	40	120	42	150	3.5	40
บริษัททรี.ดี.เฮ้าซิ่งจำกัด	2540	3	25	70	23	70	3	30
บริษัทอยุธยาสร้างบ้านจก.	2543	1	19	60	20	70	3.5	12
บริษัทมาสเตอร์แพลน101	2543	1	14	50	18	70	3.9	12
บริษัทไวส์คอนซิลแทนท์จก.	2543	10	37	150	45	200	4.5	80
บริษัท89โฮมบิลเดอร์จำกัด	2545	1	29	50	27	60	2.2	20
บริษัทภูธรแสงทองจำกัด	2546	1	40	80	35	70	2	20
รวม		352.35	1,173	3,170	1,161	3,837		

ที่มา: จากการรวบรวมและประมาณการของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ ราย 3 เดือนปีที่ 11 ฉบับ  
ที่ 43 ประจำเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2548 (หน้า 25)

จากตารางที่ 1.04 ชี้ให้เห็นได้ว่าบริษัทรับสร้างบ้านที่ติดอันดับมูลค่าการสร้างบ้าน ลำดับ  
1-5 ต่างก็มียอดการปลูกสร้างไม่ต่ำกว่า 200 ล้านบาทต่อปี นั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแข่งขันต่อ

การให้บริการที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ และปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่อยู่ในตลาดให้บริการสร้างบ้านบนที่ดินกว่า 120 บริษัทฯ เปิดให้บริการในธุรกิจดังกล่าวกันอย่างมากมายมีการนำเสนอ ลักษณะการให้บริการด้วยโฆษณาตามสื่อต่างๆ เพื่อสร้างกลุ่มลูกค้าของตนเอง

ในจำนวนนี้ 25 บริษัทฯ เป็นสมาชิกประเภทสามัญอยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านซึ่งสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านเองต่างก็มีกฎเกณฑ์การพิจารณาผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกที่ต้องเป็นบริษัทที่ได้มาตรฐานการให้บริการ อย่างน้อยที่สุดต้องประกอบไปด้วยคือ (1)มีแบบบ้านมาตรฐานเป็นของตนเองไม่น้อยกว่า 10 แบบ (2)มีสถานที่ประกอบกิจการเป็นของตนเอง (3)มีผลงานย้อนหลังที่แล้วเสร็จ จำนวน 10 หลัง ยอดรวมไม่ต่ำกว่า 30 ล้านบาท และ(4)ดำเนินธุรกิจให้บริการสร้างบ้านมาไม่น้อยกว่า 3 ปี ซึ่งบริษัทที่จะเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมฯต่างก็ต้องมีความพร้อมในจุดนี้ และในส่วนของสมาคมฯก็มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการที่สนใจเข้าเป็นสมาชิกมากขึ้นแต่ละปี

อย่างไรก็ดีแม้ว่าจะมีผู้ประกอบการหลายรายในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการก่อตั้งสมาคมฯแล้วก็ยังมีให้เห็นอยู่ แต่ก็ยังไม่มีการศึกษาถึงกระบวนการต่างๆที่เกิดขึ้นในเชิงวิจัยอย่างชัดเจนทั้งในแง่ของการบริการ ปัญหาอุปสรรคของธุรกิจ หรือความต้องการต่างๆของผู้บริโภค อันจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการรับสร้างบ้าน สำหรับปัญหาส่วนหนึ่งของธุรกิจรับสร้างบ้านถ้ามองกันในภาพรวมคงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือความขัดแย้งระหว่าง ผู้บริโภคที่สร้างบ้านและผู้ให้บริการสร้างบ้าน ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นต่างก็มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องอยู่หลายส่วน อาทิ เกิดจากความพร้อมของการให้บริการ เกิดจากประสบการณ์ของทีมงาน ฯลฯ หรือแม้กระทั่งปัญหาข้อขัดแย้งบางครั้งอาจเกิดขึ้นจากผู้บริโภคเองและสิ่งสิ่งๆ ผู้ทำวิจัยเห็นว่าควรทำการศึกษา

จากเหตุผลต่างๆดังกล่าวข้างต้น ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจรับสร้างบ้านของผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านที่มียอดรวมของธุรกิจอยู่ในระดับ 1-5 โดยเลือกทำการศึกษา บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด และบริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด ซึ่งทั้งสองบริษัทต่างก็มีบทบาทต่อสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน และมีส่วนสำคัญในการผลักดันธุรกิจรับสร้างบ้านให้เป็นที่ยอมรับ อีกทั้งยังเป็นบริษัทที่มีการดำเนินธุรกิจมายาวนานหลายปี มีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและเป็นบริษัทรับสร้างบ้านอันที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในวงการธุรกิจรับสร้างบ้านปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาระดับขั้นตอนการให้บริการสร้างบ้านของบริษัททั้งสองจะเป็นแนวทางที่ชัดเจนต่อผลการศึกษา และเป็นแนวทางอันดีต่อธุรกิจการให้บริการสร้างบ้านบนที่ดิน

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาขั้นตอนการให้บริการรับสร้างบ้าน ของบริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด และบริษัท โพรพัฒนา จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการของบริษัทรับสร้างบ้านที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านตลอดขั้นตอน โดยทำการศึกษาเฉพาะ บริษัทรอยแลเฮ้าส์ จำกัด และบริษัท โพรพัฒนา จำกัด

1.3.2 ศึกษากลุ่มผู้บริโภคที่เคยรับบริการสร้างบ้าน เฉพาะของบริษัทรอยแลเฮ้าส์ จำกัด และบริษัท โพรพัฒนา จำกัด

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ได้รับทราบถึงลักษณะการดำเนินงานของบริษัทรับสร้างบ้านที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน

1.4.2 ได้รับทราบถึง ปัญหา ข้อขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นกับการให้บริการสร้างบ้าน จากบริษัทรับสร้างบ้าน

1.4.3 ผลจากงานวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลต่อผู้ประกอบการที่สนใจในธุรกิจรับสร้างบ้าน

1.4.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางลดข้อขัดแย้งสำหรับบริษัทรับสร้างบ้านและผู้บริโภคในอนาคต

## 1.5 คำจำกัดความของงานวิจัย

**สมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน** หมายถึง องค์กรที่รวมตัวกันจัดตั้งขึ้นโดยบริษัทรับสร้างบ้านเพื่อกำหนดมาตรฐานทางด้านวิชาชีพการก่อสร้างและยกระดับการให้บริการสร้างบ้านให้เป็นมาตรฐานการทำงานเดียวกัน

**บริษัทรับสร้างบ้านหรือผู้ประกอบการ** หมายถึง นิติบุคคลที่จดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ซึ่งดำเนินงานทางด้านการก่อสร้าง โดยมุ่งเน้นเฉพาะงานให้บริการสร้างบ้านบนที่ดินของลูกค้า โดยดำเนินการให้บริการทุกขั้นตอนตั้งแต่ การออกแบบบ้าน เขียนแบบก่อสร้าง ดำเนินการติดต่อหน่วยงานราชการ รวมไปถึงการก่อสร้างและควบคุมการทำงานทุกส่วนตลอดจนการก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จ

**ผู้ริโภคหรือผู้รับบริการ หมายถึง** บุคคลหรือนิติบุคคลที่ทำการสร้างอาคารพักอาศัยบนที่ดินของตนเองโดยใช้บริการกับบริษัทรับสร้างบ้าน หรือผู้รับเหมาทั่วไป

**ผู้รับเหมาทั่วไปหมายถึง** ผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง ทั้งที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียนพาณิชย์ในรูปบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้บริการรับจ้างก่อสร้างอาคารทั่วไป ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการให้บริการสร้างอาคารพักอาศัยเพียงอย่างเดียว

**ขั้นตอนการให้บริการหมายถึง** การให้บริการในการสร้างบ้านตั้งแต่แรกเริ่มของการสร้างบ้านจนจนกระทั่งสร้างบ้านแล้วเสร็จ

**การสร้างบ้านบนที่ดินตนเองหมายถึง** การที่ผู้บริโภคหรือเจ้าของที่ดินผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นๆ และตกลงว่าจ้างบุคคลอื่นใดก็ตามก่อสร้างบ้านตามแบบที่ได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้างให้สร้างบนที่ดินแปลงนั้นโดยทั้งนี้ไม่จำกัดการบริการว่าผู้ว่าจ้างจะว่าจ้างในหมวดงานทั้งหมดหรือไม่ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการว่าจ้างให้ดำเนินการสร้างในหมวดงานโครงสร้างและสถาปัตยกรรม

**การจ้างเหมาช่วงหมายถึง** การที่ผู้รับจ้างสร้างบ้านนำงานที่รับจ้างส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ว่าจะเป็นเรื่องแรงงานหรือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆจ้างต่อผู้รับเหมาช่วงทั่วไปให้ดำเนินการก่อสร้างแทนแต่ทั้งนี้ขอบเขตความรับผิดชอบของผู้รับจ้างสร้างบ้านยังคงมีอยู่เท่าเดิม