

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
กรณีศึกษาบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายสถาพร ศรีประสิทธิ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ :

อาจารย์ ชรินทร์ สิงห์รุ่งเรือง	ประธานกรรมการ
อาจารย์ อรรถ มณีสงฆ์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
กรณีศึกษาบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขาย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการบริการหลังการขาย
3. เพื่อศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าต่อการปรับปรุงการบริการหลังการขาย

การศึกษาใช้วิธีเก็บข้อมูลศึกษาโดยการออกแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 174 คน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามของโครงการบ้านนนทวัน จำนวน 33 คน โครงการบ้านอิงคอย จำนวน 33 คน โครงการบ้านนนทนา จำนวน 44 คน โครงการเลค วิว พาร์ค1 จำนวน 30 คน และโครงการเลค วิว พาร์ค 2 จำนวน 34 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปของความถี่ อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักโดยศึกษาในส่วนของบริการหลังการขายก่อนการโอนกรรมสิทธิ์ และการบริการหลังการขายหลังโอนกรรมสิทธิ์ รวมทั้งความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ การบริการหลังการขายก่อนการ โอนกรรมสิทธิ์ เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของบ้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยจะแยกเป็นความพึงพอใจต่อการรับชำระเงินค่างวดและการบริการยื่นกู้ต่อสถาบันการเงิน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการบริการงานต่อเติม การแจ้งความคืบหน้าของงานก่อสร้าง และการดูแลสภาพของบ้านก่อนการ โอนมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายหลังการ โอนกรรมสิทธิ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จะมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อการบริการงานซ่อมแซมอาคาร การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้า - น้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค การดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ และการบริการดูแลโมสร มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการรักษาความสะอาดในโครงการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

การศึกษาปัญหาของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายก่อนการ โอนกรรมสิทธิ์ เฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของบ้านมีระดับปัญหา โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยแยกเป็นปัญหาต่อการรับชำระเงินค่างวด การบริการงานต่อเติมและการบริการยื่นกู้ต่อสถาบันการเงิน มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายหลังการ โอนกรรมสิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับปัญหาเฉลี่ยในระดับน้อย โดยประกอบด้วยปัญหาต่อการบริการรักษาความสะอาด การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภคและการบริการสโมสร มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ขณะที่ปัญหาต่อการบริการงานซ่อมแซมอาคาร การบริการระบบรักษาความปลอดภัย การบริการระบบไฟฟ้า-น้ำประปาในโครงการ การบริการดูแลสภาพแวดล้อมของโครงการ มีระดับปัญหาเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความต้องการหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการปรับปรุงการบริการหลังการขาย จะเป็นเรื่องการดูแลไฟฟ้าถนนโครงการ การปรับปรุงความแรงของระบบน้ำประปา การบริการรักษาความสะอาด การบริการดูแลระบบสาธารณูปโภค และการบริการระบบรักษาความปลอดภัย ในด้านของความคิดเห็นของลูกค้าต่อการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน พบว่าส่วนใหญ่ทราบเรื่องและเข้าใจดี สนับสนุนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน โดยเห็นว่าหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน คือ เป็นตัวแทนลูกบ้านในการทำงาน รับความคิดเห็นต่างๆเพื่อนำมาปรับปรุงและช่วยกันดูแลสภาพของโครงการร่วมกับบริษัท

Independent Study Title : Customers' Satisfaction for After Sale Service :
Case Study of Land and Houses Co., Ltd.(Public),
Changwat Chiang Mai

Author Mr. Sathaporn Somprasit

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :	Lecturer Chanin Singrungruang	Chairman
	Lecturer Orachorn Maneesong	Member
	Assoc. Prof. Sirikiat Ratchusanti	Member

Abstract

The independent study of "Customers' Satisfaction for After Sale Service: Case Study of Land and Houses Co.,Ltd (Public) , Changwat Chiangmai" had the following objectives:

1. To study the satisfaction of customers with after sale service.
2. To study problems of after sale service.
3. To study the requirements of customers to improve after sale service.

In this study , questionnaires were used to collect data from a sample group of 174 Land and Houses Co. customers , which consisted of 33 residents of Nuntawan project , 33 residents of Ingdoi project , 44 residents of Nuntana project , 30 residents of Lake View Park 1 project and 34 residents of Lake View Park 2 project. The data were computed and interpreted in terms of frequency , percentage and weighted average. The study covered after sale service before ownership transfer and after sale service after ownership transfer including the

opinions of customers about setting up village committees. The results of the study were as follows.

The study of customers' satisfaction with after sale service before ownership transfer, especially the sampling where the owner had an average degree of satisfaction consisted of satisfaction with down payment service and housing loan service at financial institutes showed a high degree of satisfaction but satisfaction with implementing building service, reporting conditions of construction and checking houses before ownership transfer showed a moderate degree of satisfaction. For customer satisfaction with after sale service after ownership transfer of the total sample group showed an average degree of satisfaction consisted of satisfaction with the repair service, security system service, electricity and watersupply systems, maintenance of infrastructure, care of the environment and clubhouse service showed a moderate degree of satisfaction but a high degree of satisfaction with the cleaning service.

The study of problems in after sale service before ownership transfer showed a low degree of problems which consisted of down payment, implementing building and taking care of housing loan service at financial institutes. The problems in after sale service after ownership transfer showed a low degree consisted of cleaning service, maintenance of infrastructure and clubhouse service showed a low degree of problems while repair service, security system, electricity and watersupply systems and care of the environment showed a moderate degree of problems.

And the study of major requirements in after sale service to be improved concerned public lighting systems on the streets, watersupply systems, cleaning service, maintenance of infrastructure and security system service. The study of customers' opinions about setting up village committees showed that most of them knew and understood and also agreed to setting up committees. In addition, they

supposed the idea that the duties of village committees were to represent them in working , listening to any suggestions for improvements and maintenance the project with the company cooperation .

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University