

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร
โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค
เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวจิตราภรณ์ ทัพพอาภา

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ซื้อบ้านจัดสรรโครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ ที่เป็นเจ้าของและอาศัยอยู่จริง จำนวน 193 ราย นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน 60,001-80,000 บาท อยู่อาศัยมาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี และเป็นบ้านที่ไม่อยู่ในช่วงระยะเวลาประกัน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของการบริการหลังการขายบ้านจัดสรร โครงการบ้านชลลดา ในโครงการ แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ พาร์ค เชียงใหม่ ส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 20 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยย่อยของปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับแรก คือ การมีกล้องวงจรปิด บริเวณทางเข้า-ออก โครงการ รองลงมาคือ ความพร้อมใช้งานของระบบน้ำประปาภูมิภาค ส่วนความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดไฟฟ้าสาธารณะ ความสม่ำเสมอในการเปิดไฟฟ้าสาธารณะ เช่น เปิดตรงเวลาทุกวัน, ไม่ลืมเปิด และการเข้มงวดตรวจสอบผู้เข้าออกโครงการโดยใช้สติ๊กเกอร์ติดรถ และแลกบัตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นลำดับสามเท่ากัน

ส่วนปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่อาศัยเพื่อใช้ในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน และการให้ความสะดวกในการเผยแพร่ข่าวสารในการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards After-sales Service of Baan Chonlada Housing Project in Land & Houses Park Chiang Mai

Author Miss Jitraporn Tuppa-apa

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisor Assistant Professor Dr. Patchara Tantiprabha

ABSTRACT

This research studied customer satisfaction towards after-sales service of Baan Chonlada housing project in Land & House Park, Chiang Mai. The data was collected from 193 customers who bought and lived in Baan Cholada project. The data was analyzed using descriptive statistics namely frequency, percentage and mean.

The data showed that most customers were female, 41-50 years old, married, with Bachelor's degree. They were in business or entrepreneurs with an average income of 60,001-80,000 baht per month. They had been living in Chonlada project for 3-4 years. Their house did not have insurance.

The customers were satisfied with service factors at the high level. The first 20 highest ranked sub-factors were from product and service factor. The first 3 highest ranked sub-factors were first security camera at the entrance and the exit. Second was availability of water system. Third were the appropriateness of public lighting time, reliability of public lighting time such as the light was turned on according to the schedule, and security concerning visitors to the project such as car permit sticker and visitor card.

The sub-factors that the customers were satisfied with at the low level were information about establishing of housing project committee, and convenience in distributing information about establishing of housing project committee.