

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรร บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวอุบลรัตน์ เลิศโกคานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัส นุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2550
จำนวนหน้า	: 157 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการหลังการขาย และศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าที่พบจากการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรร บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้อยู่อาศัยในแต่ละโครงการบ้านจัดสรรของบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 ครอบครัว โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในโครงการบุศรินทร์ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-60,000 บาท ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในโครงการ 4-6 ปี จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-6 คน โดยที่รู้จักโครงการของแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จากเพื่อน ญาติ คนรู้จักแนะนำ และใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อบ้านโดยดูจากความปลอดภัยภายในหมู่บ้าน

สำหรับการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายในระดับมากที่สุด ในงานซ่อมแซม ส่วนด้านงานรักษาความปลอดภัย งานด้านความสวยงาม เช่น การดูแลต้นไม้และสวน งานสิ่งอำนวยความสะดวก และงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ ลูกค้าให้ระดับมากที่สุด สำหรับงานทางด้านรักษาความสะอาด งานด้านการซ่อมแซมสภาพสาธารณูปโภคส่วนกลาง ลูกค้าให้ระดับปานกลาง

สำหรับการศึกษาปัญหาของการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับบริการหลังการขายในระดับปานกลางกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ลูกค้ายกระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ ความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรจำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายในด้านงานด้านรักษาความสะอาด งานซ่อมแซม เช่น บ้าน การแตกร้าของผนัง น้ำฝนรั่ว การยัด-หดตัวของบานไม้ และงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรจำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัย ในโครงการ พบว่า ความพึงพอใจในบริการหลังการขายในงานด้านความสวยงาม เช่น การดูแลต้นไม้ สวนส่วนกลาง งานด้านการซ่อมแซมสภาพสาธารณูปโภคส่วนกลาง และ งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรจำแนกตามการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายบ้านจัดสรรในงานด้านรักษาความปลอดภัย งานด้านรักษาความสะอาด งานด้านความสวยงาม เช่น การดูแลต้นไม้ และสวนส่วนกลาง งานด้านการซ่อมแซมสภาพสาธารณูปโภคส่วนกลาง และงานซ่อมแซม เช่น บ้าน การแตกร้าของผนัง น้ำฝนรั่ว การยัด-หดตัวของบานไม้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด โดยมุ่งเน้นบริการหลังการขาย ด้านต่าง ๆ อาทิ ในด้านงานซ่อมแซมควรเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าซ่อมงานและปรับคุณภาพของงานให้ได้มาตรฐาน สโมสรควรเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความสะอาด การให้บริการเครื่องออกกำลังกาย และควรขยายเวลาในการบริการของสโมสรในส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ ควรปรับปรุงในเรื่องของเสียงรบกวนและกลิ่นจากมูลสัตว์