

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	การสำรวจแหล่งข้อมูลของธุรกิจรับสร้างบ้านและความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทเชียงใหม่ ที ยู จำกัด
ผู้จัดทำ	:	นางสาวปิยมาศ ถาวรนิติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	สิงหาคม 2543
จำนวนหน้า	:	62 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ค้นหาแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภครู้จักค้นหาข้อมูลหรือรับรู้เกี่ยวกับ ธุรกิจรับสร้างบ้าน และความพึงพอใจในผลงานของลูกค้าบริษัทเชียงใหม่ ที ยู จำกัด ซึ่งเป็นบริษัท รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อค้นหาข้อบกพร่องในการให้บริการ การทำงาน ของบริษัท และนำเอาข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานด้านต่างๆ ของบริษัทเพื่อเพิ่มศักยภาพใน การแข่งขัน

ผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สำรวจแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภครู้จักใช้หาข้อมูลของผู้รับเหมา ซึ่งในการรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 126 ชุด โดยสุ่มจากผู้ปลูกบ้านในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ในช่วงเวลา พ.ศ. 2541 - 2543

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลรายชื่อผู้รับเหมาจากเพื่อนหรือญาติ และตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาดังกล่าวสร้างบ้านของตน รองลงมาคือการค้นหาจากป้ายโฆษณาตามท้องถนน และป้ายหน้าสถานที่ก่อสร้างอื่น การค้นหาข้อมูลการสร้างบ้านนิยมหาจากนิตยสารและหนังสือ

ส่วนที่ 2 ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทเชียงใหม่ ที.ยู จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าบริการด้านก่อสร้าง ลูกค้ามีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการก่อสร้าง และบริการหลังการขายซึ่งมีการรับประกันผลงาน การเรียกเข้าซ่อมแซมนั้น คุณภาพของงานซ่อมระดับมากที่สุด ลูกค้าให้ความคิดเห็นว่าการติดต่อกับบริษัทในครั้งแรกมีความไม่สะดวกเนื่องจาก ทางบริษัทยังไม่มีสำนักงานเปิดรับลูกค้านั่นเอง

การสำรวจความคิดเห็นว่าการบริการเพิ่มเติมที่ควรมีมากที่สุดคือ การรับประกันผลงาน และการรับออกแบบแปลนบ้าน การคิดประเมินราคาบ้านโดยใช้วัสดุก่อสร้างต่างกันเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจนั้น ลูกค้าต้องการให้มีเพิ่มเติมมาก

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บริษัทจะต้องรักษาคุณภาพของบริการคุณภาพของผลงาน และปรับปรุงในด้านสำนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเดิมจะประชาสัมพันธ์บริษัทแก่เพื่อนหรือญาติ ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางเข้าถึงลูกค้าใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด