

T 148433

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการได้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ ในการจองสิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1 มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ ในการจองสิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการของการเคหะแห่งชาติในการจองสิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าที่ได้สิทธิในโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1 ของการเคหะแห่งชาติ จำนวน 221 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test ค่า t-test และทดสอบ Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ ในการจองสิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการได้รับบริการของการเคหะแห่งชาติ ในการจองสิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1 ได้แก่ ปัจจัย อาชีพ โดยลูกค้าที่ประกอบอาชีพทำงานบริษัทเอกชน จะมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่ทำงานรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

ข้อเสนอแนะ

T 148433

1. ด้านระบบการให้บริการ การเคหะแห่งชาติควรจัดสถานที่ในการจองสิทธิให้ลูกค้าหลาย ๆ แห่งในกรุงเทพมหานครเพื่อลูกค้าสะดวกในการเดินทาง และควรพิจารณาลดเอกสารที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อนกัน ควรใช้เพียงฉบับเดียวเท่านั้น
2. ด้านกระบวนการให้บริการ การเคหะแห่งชาติควรจัดให้มีการแจกบัตรคิว เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบเอกสาร โดยการลงชื่อกำกับหรือประทับตราไว้เป็นหลักฐานก่อนไปยื่นจองสิทธิ
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การเคหะแห่งชาติควรให้เจ้าหน้าที่แจกบัตรคิวแก่ลูกค้า และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง การเคหะแห่งชาติควรจัดให้มีการปฐมนิเทศก์เจ้าหน้าที่ก่อนเปิดให้มีการจองสิทธิในโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1
4. แนวทางปฏิบัติในระยะยาว ควรมีการติดตามลูกค้าที่ได้สิทธิในโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะที่ 1 ไปแล้วว่ามี ความพึงพอใจในโครงการบ้านเอื้ออาทรอย่างไร โดยอยากเปลี่ยนแบบบ้าน เพราะห้องเล็กคับแคบ หรือการอยู่ร่วมกันในสังคม การมีกลุ่มสหกรณ์ เป็นต้น รวมทั้งควรจัดทำระบบบัญชีรายชื่อลูกค้า เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการบ้านเอื้ออาทรในระยะต่อไป ให้ลูกค้าที่ยังไม่ได้บ้านทราบเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการติดตามลูกค้าต่อไป

The purpose of the study was twofold :

1. To several the customer; Satisfaction with the service of the National Housing Authority (NHA) in The Housing for Low-Income People Project, Phase 1.
2. To identify the factors selected to their satisfaction with the NHA service.

The sample group was composed of 221 customer of the Housing for Low-Income People Project, Phase 1. They was selected by sample random sampling. A questionnaire was employed as the search tool to collect the data. The statutes for data analysis were percentage, mean, standard deviation, F-test, T-test and schlep.

The findings were summarized below.

1. The customer were found to be very satisfied with the service of NHA in the Housing for Low-Income People Project, Phase 1. They was very satisfied with the service poisoned, the service system and the service procedures.
2. The factor significantly selected to their sates faction was occupation. That is, The Customer who worked for private companies were mean satisfied with the service than these who worked for the government or for the state enterprises.

Recommendations

1. **Service system** The National Housing Authority should orange service plaees in Bangkok for the customers to come for the service as their it will be convention for than. Also, some anniversary or redundant documents should not be requests.
2. **Service procedures** The NHA should distribute queue numbers to the customer. Some offices should be angered to check the concerted of the documents and signed their names before the customers submitted their requests.
3. **Service Personal** The NHA should assign an office to give queue members to the customer. Enough personal should be available to cope with the work quantity as that won't be any mistake. The NHA offices should be trained before suah a project as launched.
4. **Long - Term practice** There should be a follow-up study to are whether the customer are satisfied with the project. The NHA should find out if it-is necessary to change the house style, or if the customer want mean spacious around. Also, it should find out if the customer want to have a cooperative. The name list of the customer should be prepaid. Information selected to the next phases should be reach so as to reach the potential customers.