

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของสมาชิกที่อาศัยในโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิต่อการบริการหลังการขายของโครงการ : ศึกษากรณี เฟส 3” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกที่อาศัยในโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ต่อการบริการหลังการขายของโครงการทั้งด้านระบบการรักษาความปลอดภัย ด้านระบบสาธารณูปโภคภายในหมู่บ้าน และด้านงานซ่อมแซมจากเจ้าหน้าที่ส่วนบริการและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกต่อการบริการหลังการขายของโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ วิธีการดำเนินการวิจัยกระทำโดยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของสมาชิกในโครงการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่อาศัยในโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ เฟส 3

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานะภาพครอบครัวสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ด้วยกัน 3 - 4 คน ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ทำงานในบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือน (รวมทั้งครอบครัว) อยู่ที่ 70,001 - 90,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริการหลังการขายของโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ ในระดับมาก โดยอันดับแรกเป็นบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมาเป็นด้านงานซ่อมแซมจากเจ้าหน้าที่ส่วนบริการ และสุดท้ายด้านระบบสาธารณูปโภค และจากการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า สมาชิกโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส สมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการหลังการขายไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สมาชิกโครงการสีวลี - สุวรรณภูมิ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการหลังการขายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ดังนั้น ทางโครงการควรจัดให้บริษัทรักษาความปลอดภัย มีการตรวจเวรยามให้เข้มงวดขึ้นกว่าเดิม และเพิ่มการบริหารงานเกี่ยวกับการให้บริการงานซ่อมแซมให้รวดเร็วขึ้น โดยการว่าจ้างผู้รับเหมาเพื่อการดูแลงานซ่อมแซมบ้านหลังโอน โดยเฉพาะและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ส่วนบริการเพิ่มขึ้น ในระยะแรกเพื่อให้การบริการหลังการขายเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า