

รณกาญจน์ ศรีเกษม : ขั้นตอนการให้บริการรับสร้างบ้านโดยบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน: กรณีศึกษา บริษัท รอยัล เฮาส์ จำกัด และ บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด. (HOUSING CONSTRUCTION SERVICE PROCESS OF HOME BUILDER COMPANY IN HOME BUILDER ASSOCIATION: CASE STUDY ROYALHOUSE CO., LTD AND FOURPATTANA CO., LTD) อ.ที่ปรึกษา รศ. มานพ พงศทัต , อ.ที่ปรึกษาร่วม ผศ.ดร.กมลททิตพย พานิชภักดิ์, 161 หน้า

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการในธุรกิจรับสร้างบ้านกว่า 120 บริษัทฯ ในจำนวนนี้ 25 บริษัทฯ เป็นสมาชิกในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน แม้จะมีการก่อตั้งสมาคมแล้วก็ยังคงพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค อีกทั้งยังไม่มีผู้ทำการศึกษากับรูปแบบการให้บริการของบริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมอย่างชัดเจน จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงลักษณะขั้นตอนการให้บริการสร้างบ้านของบริษัทที่เป็นสมาชิกในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน รวมไปถึงการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสร้างบ้าน โดยเลือกกรณีศึกษา บริษัทรอยัลเฮาส์ จำกัด และบริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด รวมไปถึงศึกษากลุ่มผู้บริโภคที่เคยรับบริการสร้างบ้านจากทั้งสองบริษัทฯ และงานวิจัยฉบับนี้ใช้เครื่องมือของการศึกษาด้วยการสัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น (1) สัมภาษณ์ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร และผู้จัดการของบริษัทที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อการให้บริการ (2) สัมภาษณ์ผู้บริโภคที่เคยสร้างบ้านจากทั้งสองบริษัทฯ

จากการศึกษาพบว่าทั้งสองบริษัทในสมาคมมีความแตกต่างกันที่องค์กร คือ บริษัท รอยัลเฮาส์ มีสาขา 5 สาขา บริษัท ไฟร์พัฒนาไม่มีสาขา และแตกต่างกันในขอบเขตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสองบริษัทฯ ซึ่งสามารถจำแนกขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 ช่วงระยะเวลาหลัก คือ ช่วงติดต่อลูกค้าแรกเริ่ม ช่วงให้บริการสร้างบ้านและช่วงระยะเวลาการรับประกันการสร้างบ้าน โดยขั้นตอนแรกมีการทำงานทั้งหมด 16 ขั้นตอน ขั้นตอนระหว่างการสร้างบ้าน 13 ขั้นตอน และขั้นตอนสุดท้าย 5 ขั้นตอน ขั้นตอนการทำงานของทั้งสองบริษัทฯ ส่วนใหญ่เหมือนกันแตกต่างกันที่ผู้ปฏิบัติงานในบางขั้นตอน ปัญหาข้อขัดแย้งที่ค้นพบระหว่างผู้บริโภคและบริษัทรับสร้างบ้าน คือ ความไม่เข้าใจเรื่องแบบก่อสร้างของผู้บริโภค ความไม่เข้าใจลักษณะของวัสดุก่อสร้าง การปรับเปลี่ยนแบบระหว่างก่อสร้าง อันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดงานแก้ไขเพิ่มเติมระหว่างการให้บริการ ส่วนสาเหตุของข้อขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นจากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีมุมมองแตกต่างกัน การรับรู้และเข้าใจในสาระของเอกสารที่แตกต่างกัน ส่วนในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทั้งสองบริษัทฯ พึงพอใจ ในคุณภาพมาตรฐานขององค์กร การดูแลบริการหลังการขาย และศักยภาพของทีมงานที่ประสานงาน และระดับลูกค้าตั้งแต่ 5-10 ล้านบาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อแบบบ้านมาตรฐานในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีความต้องการเพิ่มเติมของการบริการมากที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้พบว่าขั้นตอนของการดำเนินงานให้บริการสร้างบ้านนั้นเป็นการปฏิบัติงานที่ละเอียดอ่อน มีรายละเอียดของการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน และเนื่องด้วยกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายจึงควรพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และสร้างคู่มือการบริการเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจเรื่องการสร้างบ้านให้ชัดเจนกับผู้บริโภค และอาจช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นผลการศึกษาจะช่วยเป็นประโยชน์ต่อวงการธุรกิจรับสร้างบ้านได้ในปัจจุบันและอนาคต

204337

4874255825: MAJOR HOUSING

KEYWORD: HOUSING CONSTRUCTION SERVICE / HOME BUILDER COMPANY

TANAKARN SRIKASEM: HOUSING CONSTRUCTION SERVICE PROCESS OF HOME BUILDER COMPANY IN HOME BUILDER ASSOCIATION: CASE STUDY ROYALHOUSE CO., LTD AND FOURPATTANA CO., LTD. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. MANOP BONGSADADT, THESIS CO-ADVISOR: ASST. PROF. KUNDOLDIBYA PANITCHPAKDI, Ph.D., 161 pp.

At present, there are more than 120 home building companies in Thailand, 25 of which are members of the Home Builder's Association. Although the association has been established for a certain period of time, some of the problems related to their customers have not been resolved and the process of their services has not been studied seriously. As a result, the main purposes of this research are to investigate the process of services provided by the home building companies which are members of the association and to study their customers' satisfaction. The subjects are Royal House Company Limited, Fourpattana Company Limited and the customers who have been serviced by these two companies. The research tool is an interview which is divided into parts (1) an interview with the top executives of the association and the managers of the two companies who are involved in service provision and (2) an interview with the customers of the two companies.

It was found that the two companies are different in terms of organization and scope of the work of their employees in that Royal House Co. has five branches while Fourpattana Co. does not have any. Regarding the scope of work of the two companies' employees, their operational procedures can be divided into 3 main phases: contacting new customers, providing housing construction services and providing housing construction insurance. The first phase involves 16 steps, the second 13 steps and the last 5 steps. The working processes of these two companies are mostly the same but one difference lies in the duties of the workers in some steps. Conflicts between the customers and the companies are mainly due to misunderstandings about the construction plan, the types of materials and adjustments to the plan during construction. These result in changes during the service phases. The causes of these conflicts arise from the fact that the customers' and the service providers' perspectives are different and their acknowledgement and understanding of the content of documents are different. As for the customers' satisfaction, they were generally satisfied with the companies' quality standards, their after-completion services and the performance of the coordinating team. On average, the customers with 5 – 10 million baht homes or higher were satisfied with the standard housing plan. This group of customers indicated that they need more services the most.

It was also found that the housing construction service process is a sensitive process. Several operational steps require thorough planning. Since the customers' needs vary, services should be adjusted to meet them. Moreover, a service manual should be provided so that the customers will have a clear understanding about housing construction, which may lessen the conflicts. The results of this study will benefit the housing construction industry both at present and in the future.

Department :Housing.....Student' s signature : 

Field of study :Housing.....Advisor' s signature : 

Academic year :2007.....Co-advisor' s signature : 