

## บทที่ 4

### ขั้นตอนการให้บริการของบริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด และ บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด

ในการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการรับสร้างบ้านของบริษัทที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านนั้นมีหลายองค์ประกอบของการทำงาน ทั้งในส่วนของงานภายในองค์กรของผู้ประกอบการที่ต้องมีการทำงานร่วมมือกันจนก่อให้เกิดผลงานจากงานสร้างบ้านแต่ละหลัง ดังเช่นในผลผลิตของบ้านที่ออกสู่ตลาดจากผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านในแต่ละปีของผู้ประกอบการ ในการทำวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องเข้าถึงข้อมูลจากกลุ่มประชากรอยู่สองกลุ่มคือ

(1) กลุ่มประชากรในส่วนของผู้ประกอบการเพื่อศึกษาหาข้อมูลการทำงานเกี่ยวกับขั้นตอนของการดำเนินงานต่างๆตลอดทุกขั้นตอนตั้งแต่แรกเริ่มการทำงาน จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยผู้ทำวิจัยได้เข้าทำการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ประกอบการสองบริษัทคือ บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด และบริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด โดยได้สัมภาษณ์เจ้าของบริษัทและผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในแง่การทำงานและนโยบายที่สัมพันธ์กับตลอดขั้นตอนการดำเนินงาน

(2) ผู้ที่เคยใช้บริการสร้างบ้านจากบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองบริษัทฯ โดยเข้าทำการสัมภาษณ์ผู้ที่สร้างบ้านตามระดับราคา 5 กลุ่มระดับราคา ดังจะกล่าวถึงแต่ละกลุ่มในลำดับต่อไป ผลจากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสร้างบ้านของทั้งสองบริษัทฯผู้ทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นหลักประกอบกับข้อมูลทุติยภูมิที่ต้องนำมาผสมผสานให้วิธีการศึกษามีความสมบูรณ์ และแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังนี้

- 4.1 ความเป็นมาของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและองค์กร
- 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสร้างบ้านของบริษัท รอยัลเฮาส์ และบริษัท ไฟร์พัฒนา ตลอดขั้นตอนของการให้บริการสร้างบ้าน
- 4.3 ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมุมมองของบริษัท รอยัลเฮาส์ และบริษัท ไฟร์พัฒนา
- 4.4 ขั้นตอนที่ผู้บริโภคได้รับบริการจากผู้ประกอบการทั้งสองบริษัทฯ
- 4.5 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้บริโภค และความคาดหวังต่อการให้บริการ

เป็นการศึกษาถึงความคาดหวัง ปัญหาและข้อขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นจริงตามที่จำแนกลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่มระดับราคาอันจะนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการและผู้ที่กำลังคิดจะสร้างบ้านในอนาคต

#### 4.1 ความเป็นมาของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและองค์กร

ผลการศึกษาความเป็นมาของบริษัทฯ และนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจและองค์กร ได้จำแนกส่วนที่สำคัญในการผลักดันองค์กรและธุรกิจให้มีบทบาทแบ่งได้ดังนี้

4.1.1 ภาพรวมของบริษัทฯ

4.1.2 บุคคลากรของบริษัทฯ

4.1.3 การบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ

4.1.4 นโยบายการดำเนินธุรกิจ

4.1.5 แผนภูมิแสดงลักษณะโครงสร้างการบริหารจัดการธุรกิจองค์กร

##### 4.1.1 ภาพรวมของบริษัทฯ

ผลการศึกษาจาก ฝ่ายวิชาการธนาคารอาคารสงเคราะห์, “บทวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดรับสร้างบ้าน,” วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ตุลาคม-ธันวาคม, 2548 ฉบับที่ 43): 25 และผลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
- สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เขตดุสิต กรุงเทพฯ	- สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ ซอยเสนานิคม 1 ถนนลาดปลาเค้า กรุงเทพฯ
- เริ่มดำเนินกิจการ ตั้งแต่ พ.ศ 2528 ด้วยการเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างทั่วไปจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของครอบครัว	- เปิดดำเนินกิจการ ในเดือนตุลาคม 2524 โดยให้บริการรับเหมาก่อสร้างบ้าน และเป็นผู้แทนจำหน่ายแผ่นเซลโลกรีต และ กระเบื้องปูพื้นลาดฟ้า Solar Slab เป็นผู้ชำนาญการของ บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด
- ในปี พ.ศ 2530 ได้ก่อตั้งบริษัทรอยแอลเฮ้าส์ ขึ้น เพื่อให้บริการรับสร้างบ้าน แบบครบวงจร ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท	- ปัจจุบันทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท
- ปัจจุบันจดทะเบียนเป็น 12 ล้านบาท	- รวมระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 28 ปี
- รวมระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 23 ปี	- จำนวนสาขาให้บริการ 1 สาขา
- จำนวนสาขาที่ให้บริการ 5 สาขา	
1) สาขาดุสิต	
2) สาขาแจ้งวัฒนะ	

<p>3) สาขาครีเนครินทร์</p> <p>4) สาขาพระราม 3</p> <p>5) สาขาราชพฤกษ์</p> <p>และจะขยายเพิ่มอีก 1 สาขา ที่โซนสุวรรณภูมิ ภายในปี 2551</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มลูกค้าของบริษัทฯอยู่ในระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านโดยเฉลี่ยประมาณ 3.5 ล้านบาท</li> <li>- ปริมาณการสร้างบ้านอยู่ระหว่าง 150-200 หลังต่อปี</li> <li>- ยอดรับรู้รายได้เฉลี่ย 500-700 ล้านบาทต่อปี นับตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา</li> </ul>	<p>ไม่มีเป้าหมายขยายสาขาในอนาคต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ อยู่ในระดับราคา 5.7 ล้านบาท</li> <li>- ปริมาณการสร้างบ้านอยู่ระหว่าง 40-50 หลังต่อปี</li> <li>- ยอดรับรู้รายได้เฉลี่ย 240-300 ล้านบาทต่อปี เฉพาะในส่วนธุรกิจรับสร้างบ้าน</li> </ul>
--	--

#### 4.1.2 บุคคลากรของบริษัทฯ

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

บริษัท รอยแอลแฮ็ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลากรในส่วนสำนักงานมีจำนวนรวมทุกสาขาที่ให้บริการอยู่ระหว่าง 80-120 คน</li> <li>- บริษัทกำหนดให้มีผู้จัดการสาขาๆ ละ 1 คน เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจของสาขานั้นๆ และเป็น ผู้บริหารหลักที่ประสานงานกับสำนักงานใหญ่ และรายงานผลผู้บริหาร</li> <li>- บุคคลากรสายช่างที่ทำงานก่อสร้างในแต่ละหน่วยงานบริษัทใช้ระบบจ้างเหมาช่วงค่าแรงบริษัทฯ เป็นผู้บริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ และ ขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบมาตรฐานตามหลักวิชาช่างโดยทั่วไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลากรในส่วนสำนักงานมีจำนวนรวมระหว่าง 80-120 คน แยกออกเป็นส่วนตัวดูแลงานธุรกิจรับสร้างบ้านประมาณ 50-70 คน</li> <li>- บุคคลากรสายช่างที่ทำงานก่อสร้างในแต่ละหน่วยงาน เป็นทีมงานก่อสร้างของตัวเองโดยกำหนดให้แต่ละหลังมีหัวหน้างานที่ควบคุมดูแล เฉลี่ย 1คน ไม่เกิน 3 หลัง และมีจำนวนช่างที่อยู่ภายใต้การดูแลของบริษัทฯ ประมาณ 350 450 คน รับค่าจ้างเป็นรายเดือน กับบริษัท มิได้เป็นการจ้างเหมาช่วงแต่อย่างใด จะมีบ้างในบางส่วนที่ไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องเลี้ยงดูไว้เพียงพนักงานประจำ อาทิเช่น ช่าง แอร์ ช่างดูแลกำจัดปลวก</li> </ul>

## 4.1.3 การบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ เฉพาะการรับสร้างบ้านเป็นหลัก</li> <li>- บริษัทฯ มีแบบมาตรฐาน ที่แล้วสามารถนำไปปลูกสร้างได้จำนวน 80 แบบ</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการสร้างบ้านแบบครบวงจร ตั้งแต่ออกแบบ ขออนุญาตกับทางราชการ บริหารงานก่อสร้าง รวมไปถึงงานบริการดูแลหลังการขาย</li> <li>- หากลูกค้ามีความประสงค์จะปรับเปลี่ยนแบบ นอกเหนือจากแบบมาตรฐานสามารถดำเนินการให้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย</li> <li>- ธุรกิจอื่นๆ บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจประเภท สร้างบ้านจัดสรรขาย (ศักดา โควิสุทธ์, กรรมการผู้จัดการ บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2551) (กัญญา พรมดี, ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด สาขา ศรีนครินทร์, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2551),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ               <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับสร้างบ้านบนที่ดิน</li> <li>- เป็นผู้แทนจำหน่ายแผ่นเซลล์โลกรีด และ กระเบื้องปูพื้นลาดฟ้า Solar Slab</li> <li>- ผู้อำนวยการของ บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ในการทำกันซึมและก่อสร้างสนามเทนนิส</li> <li>- งานออกแบบตกแต่งภายใน โดย บริษัท โฟร์พัฒนา อินทีเรีย จำกัด และ</li> <li>- งานจัดสวนโดย โฟร์พัฒนาแลนด์สเคป</li> <li>- ดำเนินธุรกิจสร้างบ้านจัดสรร ขายในนาม บ้านขึ้นรัชดา</li> </ul> </li> <li>- บริษัทฯ มีแบบมาตรฐาน ที่แล้วเสร็จ สามารถนำไปปลูกสร้างได้จำนวน 50 แบบ</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการสร้างบ้านแบบครบวงจร ตั้งแต่ออกแบบ ขออนุญาตกับทางราชการ บริหารงานก่อสร้าง รวมไปถึงงานบริการดูแลหลังการขาย</li> <li>- ธุรกิจอื่นๆ บริษัทฯ เปิดให้บริการทางด้านงาน โฆษณาออกแบบสิ่งพิมพ์ (ปราโมทย์ ธีรกุล, กรรมการผู้จัดการ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2551) (โอภาส ปัทมวัน, ผู้จัดการฝ่ายขายและออกแบบ บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด, สัมภาษณ์, 4 กุมภาพันธ์ 2551)</li> </ul>

#### 4.1.4 นโยบายการดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

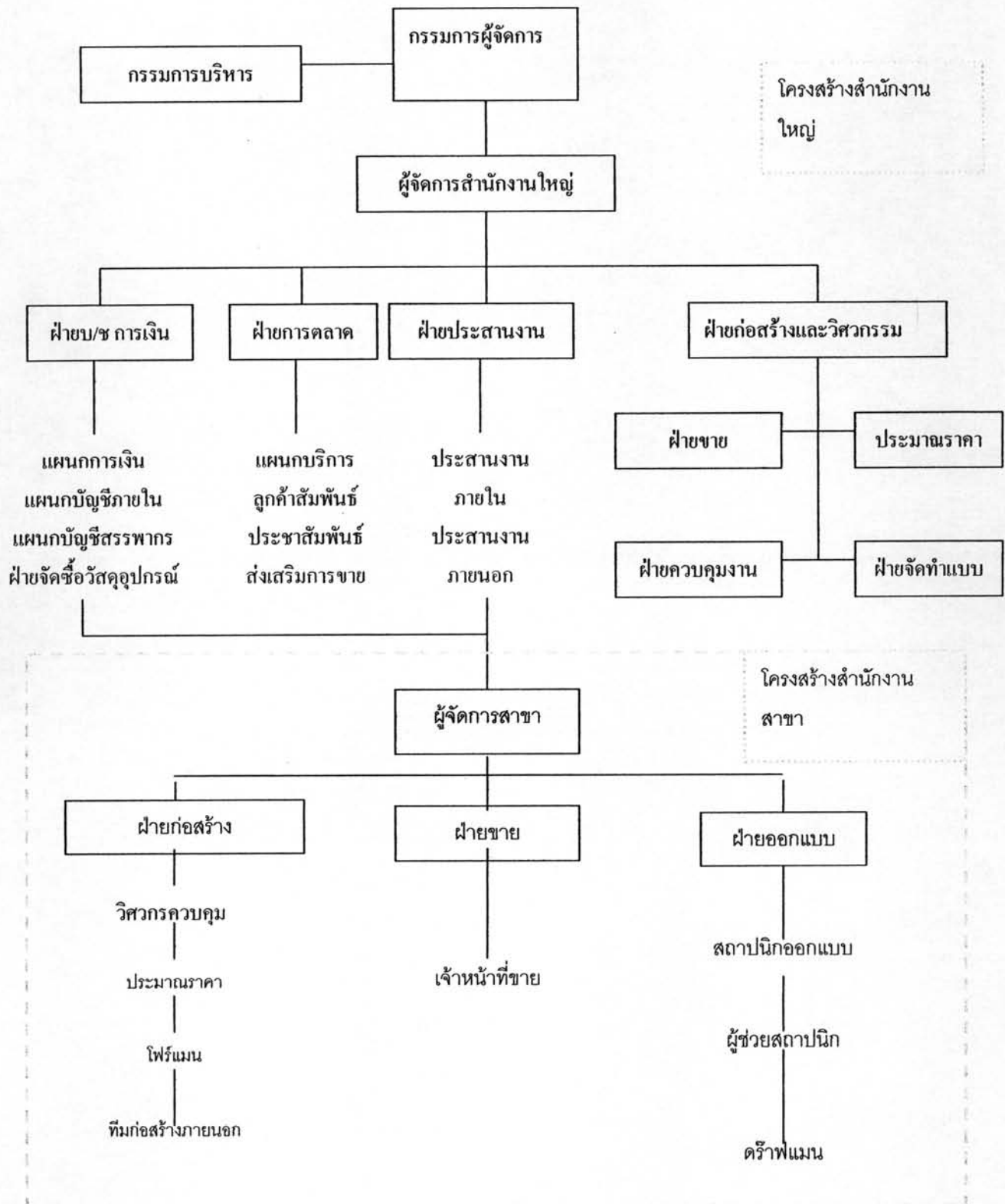
บริษัท รอยัลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>- บริษัทฯ มีปรัชญาการดำเนินธุรกิจดังนี้ ภายใต้ปรัชญา "รับสร้างบ้านตามสัญญา ตรงเวลา ในราคาที่ลงตัว" มีความซื่อสัตย์ และความยุติธรรมต่อตนเองและลูกค้า สัญญาไว้อย่างไร ต้องทำให้ได้ตามสัญญา และที่สำคัญ ลูกค้าต้องได้บ้านที่ดี และราคาไม่แพง</p> <p>- แนวนโยบายการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต้องกระจายอำนาจที่มีอยู่ไปให้กับ ทีมงาน ที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้ทำงาน</li> <li>2. ต้องคอยให้ความรู้กับทีมงานตลอดเวลา</li> <li>3. ต้องรู้จักใช้คนให้เหมาะสมกับงาน</li> <li>4. ต้องเรียนรู้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในอนาคต</li> <li>5. ต้องให้ความสำคัญในองค์กร</li> <li>6. แบ่งปันผลประโยชน์อย่างยุติธรรม</li> <li>7. มีกำไรต้องเก็บเป็นเงินกองทุนของบริษัท (ห้ามใช้จ่ายผิดประเภท)</li> <li>8. ห้ามลงทุนจนหมดหน้าตัก</li> <li>9. ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดี</li> </ol> <p>(บทความสัมภาษณ์ คุณศักดา โควิสุทธิ . หมวด Director Speech, คอร์สลิมนิ่ง มองไปข้างหน้า, <a href="http://www.royalhouse.com">www.royalhouse.com</a>)</p> <p>- นโยบายการบริหารจัดการธุรกิจในลักษณะการกระจายอำนาจไปตามบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มอบ</p>	<p>- บริษัทฯมีปรัชญาการดำเนินธุรกิจดังนี้คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าด้วยการสร้างด้วยฝีมือ ประณีตและ พิถีพิถัน ตลอดจนเลือกสรรวัสดุที่มีคุณภาพอย่างถูกหลักการ</li> <li>2. พัฒนาด้านบุคลากรให้มีความชำนาญมีประสิทธิภาพ และระบบระเบียบที่ดีในการทำงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรู้และประสบการณ์ต่างๆเพื่อนำมาบริการให้กับลูกค้า และสามารถประสานงานในแต่ละขั้นตอนอย่างถูกต้อง อาทิเช่น การกำหนดให้ฝ่ายขายงานรับสร้างบ้านต้องเป็นสถาปนิกทุกคน เพื่อมีความเข้าใจในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี</li> <li>3. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้าสู่ระบบการก่อสร้างบ้าน และสิ่งปลูกสร้าง</li> <li>4. เน้นความครบถ้วนในการให้บริการ เพื่อความสะดวกสบายกับลูกค้าที่จะสร้างบ้าน</li> </ol> <p>- แนวนโยบายการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทมีแนวทางการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบโดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารส่วนงานนั้นๆเป็นหลัก</li> <li>2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพการทำงานกันอย่างเต็มที่</li> <li>3. ทำงานกันเป็นทีม สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้</li> </ol>

<p>อำนาจการตัดสินใจให้กับผู้จัดการประจำสาขา เป็นผู้ประสานงานหลักกับสำนักงานใหญ่ และมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของการให้บริการ และทำงานร่วมกับกรรมการผู้จัดการ</p> <p>- บริษัทฯ ส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ไปยังสื่อโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ เพื่อตอกย้ำถึงการรับรู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ (Brand Awareness) เป็นหลักภายใต้ สโลแกน " สร้างบ้านด้วยสมอง " และส่งเสริมการขายด้วยการออกแสดงงานโชว์ที่เกี่ยวข้องต่างๆหลายงานต่อปีและเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆของสมาคมฯแต่ละปี</p> <p>(ศักดิ์ดา โควิสุทธิ, กรรมการผู้จัดการ บริษัท รอยแผลเข้าสู่จำกัด, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2551)</p>	<p>(บทความ. คุณปราโมทย์ ธีรกุล , หมวด about as, คอร์สัมนั ทศวรรษที่ 3 ของโฟร์พัฒนา, <a href="http://www.fourpattana.com.com">www.fourpattana.com.com</a>)</p> <p>- บริษัทฯ ส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการ เน้นกลยุทธ์บอกต่อถึงคุณภาพโดยลูกค้าที่เคยสร้างบ้านไปแล้ว เพื่อตอกย้ำถึงการรับรู้ชื่อเสียงของบริษัทฯ (Brand Awareness) เป็นหลักภายใต้ สโลแกน " สร้างบ้านโดยไม่ใช้ผู้รับเหมาช่วง " และส่งเสริมการขายด้วยการออกแสดงงานโชว์ที่เกี่ยวข้องต่างๆหลายงานต่อปี และเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆของสมาคมฯแต่ละปี</p> <p>(ปราโมทย์ ธีรกุล, กรรมการผู้จัดการ บริษัทโฟร์พัฒนาจำกัด, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2551)</p>
--	---

#### 4.1.5 แผนภูมิแสดงลักษณะการบริหารจัดการธุรกิจองค์กร

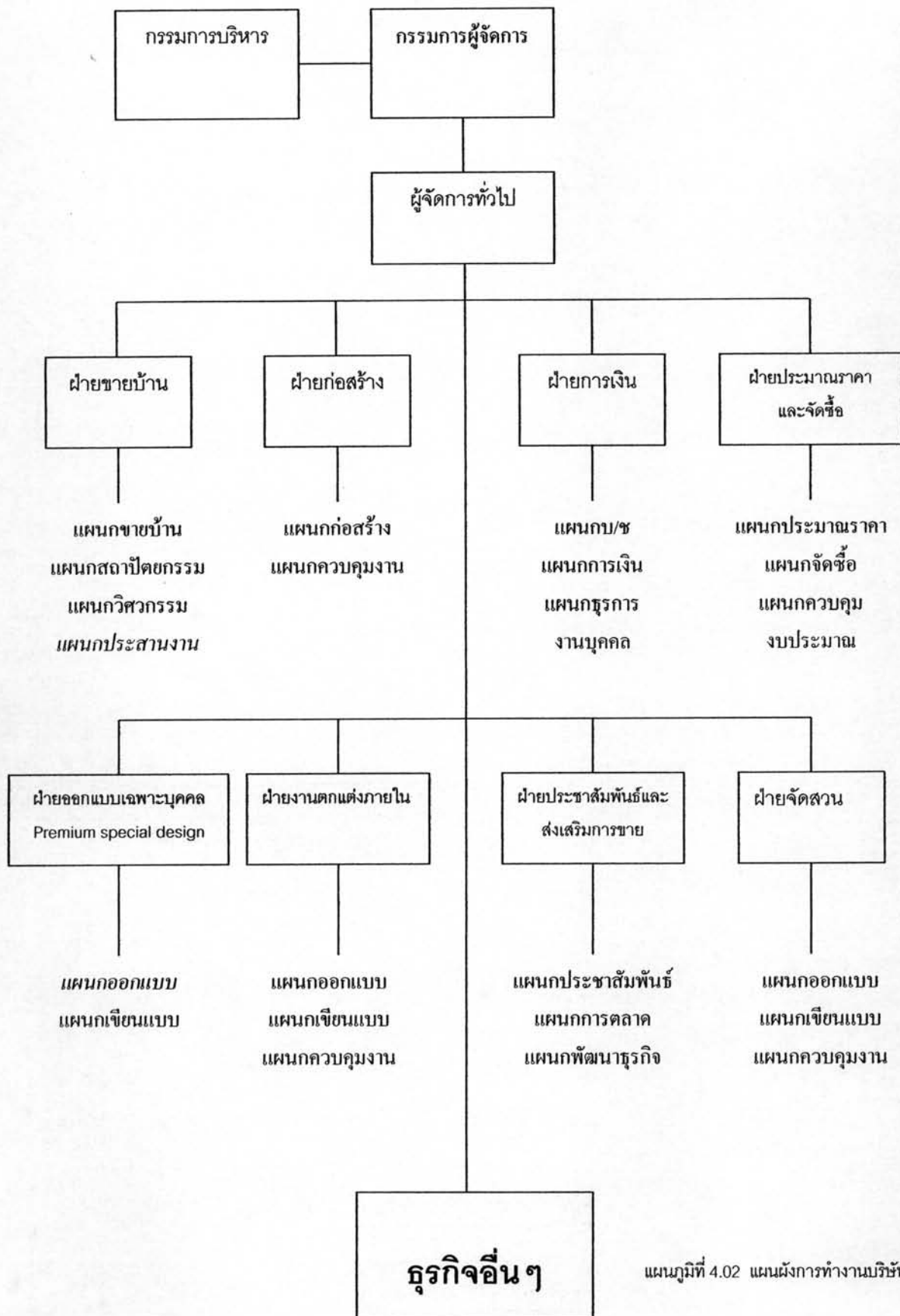
ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลปฐมภูมิสามารถสรุป ผังการทำงานได้ดังนี้

##### 1.แผนผังการทำงาน (Organization Chart) บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด



แผนภูมิที่ 4.01 แผนผังการทำงานบริษัทรอยแอล เฮ้าส์

## 2.แผนผังการทำงาน (Organization Chart) บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด





#### 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสร้างบ้านของบริษัท รอยลแฮส และบริษัท โฟร์พัฒนา ตลอดขั้นตอนของการให้บริการสร้างบ้าน

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรข้างต้นทั้ง 2 บริษัทฯ ขั้นตอนการดำเนินงานสร้างบ้านของบริษัทฯ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านนั้นสามารถแบ่งออกเป็นช่วงระยะเวลาหลักๆ 3 ช่วงเวลาได้ดังนี้คือ

- 4.2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานในระยะแรก (ก่อนการให้บริการ)
- 4.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานระยะที่สอง (ระหว่างการให้บริการ)
- 4.2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานระยะสุดท้าย (หลังการให้บริการสร้างบ้าน)

##### 4.2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานในระยะแรก (ก่อนการให้บริการ)

ขั้นตอนก่อนการให้บริการถือเป็นช่วงระยะเวลาที่สำคัญขององค์กรหากบริษัทฯ ใดมีข้อผิดพลาดในตัวบุคคลากรงานขายที่ไม่มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพเพียงพออาจจะทำให้เสียโอกาสในการรับลูกค้าเข้าบริษัทฯ แรกเริ่มได้ สามารถจำแนกขั้นตอนออกได้ดังนี้

## 4.2.1.1 ขั้นตอนติดต่อลูกค้าแรกเริ่ม

บริษัท รอยแอสไฮล์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หน้าที่ขั้นตอนในส่วนงานนี้จะเป็นความรับผิดชอบของ “ฝ่ายขาย” ในส่วนของลูกค้าบริษัทฯ ที่ให้ความสนใจและติดต่อเข้ามารับบริการกับทางบริษัทมี 4 แห่งด้วยกัน</p> <p>ช่องทางที่ (1) ลูกค้าติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์ ( Call-in-Customer)ลูกค้ากลุ่มนี้จะได้รับข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทจากสื่อโฆษณาต่างๆ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย จัดส่งเอกสารไปให้ จากนั้นก็จะมีกรโทรสอบถามนัดหมายเพื่อรับข้อมูลเพิ่มเติมกันไป</p> <p>ช่องทางที่ (2) ลูกค้าเข้ามาพบที่สำนักงานของบริษัท (Walk in-Customer) ลูกค้ากลุ่มนี้จะมีการตรวจสอบข้อมูลของบริษัทมาแล้วส่วนหนึ่งมีความสนใจในบริษัทฯ อยู่เป็นทุนเดิม ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะเข้ามาขอข้อมูลในรายละเอียดโดยตรงที่สำนักงาน และมีความต้องการสร้างบ้านพักอาศัยในเร็ววันนี้ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นลูกค้าที่มีความน่าจะเป็นมากกว่ากลุ่มที่ติดต่อมาทางโทรศัพท์</p> <p>ช่องทางที่ (3) ลูกค้าที่แนะนำลูกค้ารายอื่นให้ ด้วยวิธีบอกต่อ ฝ่ายขายจะออกไปพบทันทีเพราะลูกค้ามีความเชื่อมั่นบริษัทฯ ในระดับหนึ่งแล้วจากการบอกต่อของลูกค้ารายอื่นๆ การทำงานของฝ่ายขายคล้ายกันคือ ก่อนออกหาลูกค้าจะมีการโทรติดต่อนัดหมายและให้ลูกค้าจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นก่อน เพื่อที่จะได้เตรียมบุคคลากรที่จะไปพบกับลูกค้าได้ถูกต้อง</p> <p>หากมีโอกาสพบลูกค้าครั้งแรกที่</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">“ช่องทางของ ลูกค้าบริษัท ไฟร์พัฒนาเหมือนกับ บริษัท รอยแอสไฮล์ จำกัด”</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

สถานที่ก่อสร้างของลูกค้านั้น จะช่วยให้เก็บข้อมูลทางกายภาพได้เร็วขึ้น สามารถสรุปข้อมูลส่งฝ่ายออกแบบได้ง่ายขึ้น และมีโอกาสปิดการขายได้เร็วขึ้นด้วย

ช่องทางที่ (4) ลูกค้าที่ได้จากการออกผลงาน ลูกค้ากลุ่มนี้ เป็นลูกค้ากลุ่มที่เกิดจากการวางแผนการตลาดของบริษัทฯ นอกเหนือจากการทำโฆษณาประเภทอื่นๆ

การออกผลงานเพื่อต้องการหากลุ่มลูกค้าเพิ่มจากสื่ออื่นๆ เพื่อที่ฝ่ายขายจะสามารถติดตามผลงานหลังจากที่จบการออกงานนั้นๆ ภายในหลังจากสรุปรายชื่อของแต่ละสาขาแล้วภายใน 3-5 วัน ส่วนกลางจะทำการส่งเอกสารแจ้งกลับไปยังลูกค้าที่มาลงทะเบียนไว้ และโอกาสที่ได้จากลูกค้าที่มาเยี่ยมชมบูธขึ้นอยู่กับ การติดตามงานของฝ่ายขายและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยเช่นกันสิ่งที่ต้องดำเนินการหลังจากการออกผลงานคัดแยกรายชื่อแล้วส่งที่สาขานั้นๆ จากนั้นจัดส่งสารแสดงความขอบคุณและส่งโบว์ชัวร์หรือแผ่นพับพร้อมแบบที่ลูกค้าต้องการไปยังที่อยู่ของลูกค้าให้รายละเอียด หากรายใดๆ มีการระบุนัดพบในเอกสารลงทะเบียนก็จะคัดลูกค้านั้นเพื่อติดต่อเข้าพบเพื่อรับข้อมูลก่อน ใช้ระยะเวลาเตรียมการส่วนนี้จนถึงการส่งโบว์ชัวร์ประมาณ 1-2 สัปดาห์ จากนั้นก็ประสานต่อกับลูกค้านั้นๆ ขั้นตอนทั้งหมดข้างต้นถือเป็นขั้นตอนช่วงต้นในการคัดหาลูกค้าก่อนที่จะมีการลงรายละเอียดของลูกค้ารายนั้นๆต่อไป

↑  
“ช่องทางของ ลูกค้าบริษัท  
โฟร์พัฒนาเหมือนกับ  
บริษัท รอยแลแฮร์ส จำกัด”  
↓

ขั้นตอนการติดต่อลูกค้าแรกของบริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด มีการติดต่อประสานงานเหมือนกันกับบริษัท รอยแลแฮร์ส จำกัด แตกต่างกันเพียงกันในเรื่องการประสานงานที่มีการประสานงานกันเพียงจุดเดียวเนื่องด้วยบริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด ไม่มีสาขา เหมือนกับบริษัท รอยแลแฮร์ส จำกัด และบริษัท โฟร์พัฒนามีนโยบายว่าฝ่ายขายของโฟร์พัฒนาต้องเป็นสถาปนิกประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมเท่านั้น อาจเป็นเพราะว่า โฟร์พัฒนา สร้างบ้านหลังใหญ่ต้องการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าเป็นหลัก

## 4.2.1.2 ขั้นตอนนัดลูกค้ารับข้อมูล

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไพร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากที่ได้สรุปรายชื่อลูกค้าแล้วฝ่ายขายก็จะมีการโทรนัดหมายและนำแบบมาตรฐานไปให้ลูกค้าพิจารณา หากลูกค้าเลือกแบบมาตรฐานของบริษัทฯ นั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้เร็วกว่า ลูกค้าที่มีความต้องการแบบบ้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่แบบของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายก็จะเรียกเจ้าหน้าที่ฝ่ายออกแบบสถาปัตยกรรมเข้ามาช่วยอธิบายและรับความต้องการเกี่ยวกับแบบของลูกค้านั้นๆ เป็นกรณีไป</p> <p>สิ่งที่ต้องทำในส่วนนี้ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) พาลูกค้าไปดูผลงาน</li> <li>(2) พาไปดูบ้านตัวอย่าง</li> <li>(3) ไปดูที่ดินของลูกค้าเพื่อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- วัดพื้นที่กว้างลึกยาวขนาดไหน</li> <li>- แบบบ้านใดที่สามารถก่อสร้างได้</li> <li>- ต้องถมดินหรือไม่</li> <li>- ที่ดินควรจะออกแบบอย่างไร</li> <li>- การขออนุญาต และกฎหมายต่างๆ</li> <li>- ตอกเข็มได้หรือไม่</li> <li>- บ้านข้างเคียงเก่าหรือไม่เก่า</li> <li>- ข้อมูลอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น</li> </ul> </li> </ol>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">“ขั้นตอนการนัดลูกค้ารับข้อมูลเหมือนกันกับบริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด”</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

#### 4.2.1.3 ขั้นตอนสรุปข้อมูลลูกค้า

บริษัท รอยแอสเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายจะออกไปสำรวจที่สถานที่ก่อสร้างบ้านพักอาศัยนั้นๆ เพื่อตรวจสอบถึงข้อมูลด้านสาธารณูปโภคบริเวณสถานที่ก่อสร้างว่าเป็นไปตามข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าหรือไม่ รวมไปถึงข้อมูลความต้องการเรื่องแบบบ้านลูกค้า ข้อมูลของลูกค้านี้จะถูกรวบรวมสรุป และฝ่ายขายจะส่งต่อไปยังฝ่ายออกแบบ เพื่อทำแบบร่างให้กับลูกค้า</p> <p>สิ่งสำคัญในส่วนนี้คือการถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ออกแบบหรือความต้องการต่างๆจากลูกค้า</p>	<p>“ขั้นตอนสรุปข้อมูลลูกค้า เหมือนกับ บริษัท รอยแอสเฮ้าส์ จำกัด”</p>

#### 4.2.1.4 ขั้นตอนทำแบบร่าง

บริษัท รอยแอสเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>เมื่อฝ่ายขายมีการเก็บข้อมูลเป็นที่เรียบร้อย และจัดส่งมายังฝ่ายออกแบบก็จะมีการพัฒนาแบบให้เป็นไปตามความต้องการที่ได้รับข้อมูลมาจากลูกค้ามากที่สุดโดยการทำงานของฝ่ายออกแบบเองก็จะมีภาระหรือเป็นการภายในกับผู้จัดการฝ่ายออกแบบ จากนั้นเมื่อผู้จัดการฝ่ายออกแบบได้พิจารณาแบบนั้นแล้วก็จะรวบรวมแบบร่างขั้นต้นส่งต่อไปที่ฝ่ายขายเพื่อให้ฝ่ายขายนำเสนอลูกค้าในลำดับต่อไป</p> <p>กรณีที่แบบมาตรฐานมีอยู่แล้ว บริษัทฯ ก็ จะนำสำเนาแบบแปลน ของแต่ละชั้น พร้อมรูป ด้านหน้าตาของบ้านในแต่ละด้านรวมไปถึง แบบทัศนียภาพภายนอก (ที่เขียนขึ้นในลักษณะ</p>	<p>↑</p> <p>“ขั้นตอนทำแบบร่าง เหมือนกับ บริษัท รอยแอสเฮ้าส์”</p> <p>↓</p>

เหมือนจริง โดยคอมพิวเตอร์) แบบการนำเสนอ ส่วนแรกนี้เป็นแบบที่บริษัท ได้จัดทำไว้เป็น แนวทางในการเลือกแบบบ้านให้กับลูกค้าอยู่ ก่อนแล้วซึ่งสะดวกในการนำเสนอกับลูกค้าแต่ ละราย นำไปใช้งานได้ทันทีหากมีลูกค้ารายใด เลือกแบบที่เป็นแบบมาตรฐานนี้แล้วนำไปจัด ลงในแผนผังในที่ดินของลูกค้าก็จะช่วยให้ ขั้นตอนการทำงานของบ้านลูกค้านั้นๆ กระชับ เวลามากยิ่งขึ้น และราคาก็จะไม่บานปลายมาก เพราะส่วนของแบบมาตรฐานที่บริษัท ออกแบบมานั้นได้เตรียมการทุกอย่างไว้พร้อม แล้วสำหรับระยะเวลาการทำงานของฝ่าย ออกแบบในส่วนนี้ใช้ระยะเวลาประมาณ 1-3 วัน

กรณีที่ลูกค้ามีการปรับจากแบบมาตรฐาน จะเป็นในลักษณะแบบที่ 2

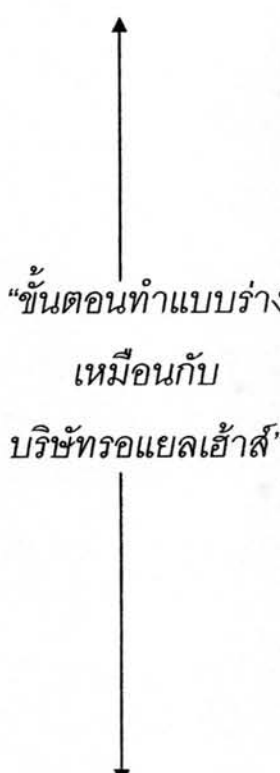
กรณีที่ลูกค้าเลือกนำแบบมาตรฐาน มาปรับให้ใกล้เคียงกับพื้นที่ดินกรณีนี้ก็จะเพิ่ม ขั้นตอนให้กับฝ่ายออกแบบและใช้เวลาเพิ่มขึ้น จากกรณีแรกประมาณ 3-5 วัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความยากง่ายของงานที่ลูกค้าแจ้งปรับเพิ่มซึ่ง ในการนำเสนอของกรณีนี้จะประกอบไปด้วยผัง บริเวณแบบแปลนของแต่ละชั้นแบบรูปด้าน เพื่อให้เห็นตัวบ้านภายนอกอย่างน้อย 2 ด้านซึ่ง อาจจะมีการเพิ่มเติมด้วยทัศนียภาพภายนอกที่ นำเสนอด้วยการเขียนด้วยมือ (Drawing Sketch) หลังจากที่ทำแบบเบื้องต้นทุกอย่างแล้ว เสร็จก็จะส่งกลับไปยังฝ่ายขายเพื่อที่จะนำเสนอ ลูกค้าต่อไป

กรณีที่ลูกค้าให้ออกแบบใหม่โดยนำภาพ ตัวอย่างมาเพื่อเป็นแนวทางจะเป็นในลักษณะ แบบที่ 3

↑

“ขั้นตอนทำแบบร่าง  
เหมือนกับ  
บริษัทรอแอลเฮ้าส์”

↓

<p>กรณีที่ถูกค้าให้ออกแบบใหม่โดยนำภาพตัวอย่างมาเพื่อเป็นแนวทาง <u>กรณีนี้ใช้ขั้นตอนในการทำงานและระยะเวลาในการทำงาน มากที่สุดโดยเฉลี่ยประมาณ 7-20 วัน หรืออาจจะมากกว่านั้น ขึ้นอยู่กับขนาดของบ้านลูกค้า การนำเสนอแบบให้ลูกค้าก็จะใช้วิธีใกล้เคียงกันทั้งหมดขึ้นอยู่กับฝ่ายขายที่จะอธิบายให้กับลูกค้าเข้าใจในเรื่องแบบได้อย่างไร</u></p> <p><u>ขั้นตอนการแก้ไขแบบร่างครั้งที่ 2 และ 3</u></p> <p>หลังจากที่ฝ่ายขายนำเสนอแบบลูกค้าเบื้องต้นหากมีการแก้ไขแบบฝ่ายขายจะรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปรับแบบกลับมายังฝ่ายแบบอีกครั้งฝ่ายออกแบบจะรีบดำเนินการแก้ไขแบบตามลำดับงาน โดยเฉลี่ยการแก้ไขแบบในครั้งที่ 2 ใช้เวลาประมาณ 3-5 วัน หากมีการแก้ไขไม่มาก สามารถแก้ไขแบบร่างลูกค้าให้จบภายในวันเดียวได้</p>	 <p>“ขั้นตอนทำแบบร่าง เหมือนกับ บริษัท รอยแอสเฮ้าส์”</p>
--	---

#### 4.2.1.5 ขั้นตอนการประเมินราคาค่าก่อสร้างเบื้องต้น

<p>บริษัท รอยแอสเฮ้าส์ จำกัด</p> <p>ขั้นตอนที่มีการนำเสนอแบบให้กับลูกค้าทางฝ่ายขายได้นำแบบบ้านลูกค้าไปประเมินราคาค่าก่อสร้างเบื้องต้นกับฝ่ายประเมินราคาทุกครั้ง เพื่อประกอบการนำเสนอราคา ฝ่ายแบบจะนำตัวเลขค่าก่อสร้าง หรืองบประมาณการก่อสร้างบ้านของลูกค้ามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบเพื่อให้แบบนั้นๆ ออกมาใกล้เคียงกับงบประมาณมากที่สุด</p> <p><u>ขั้นตอนการประเมินราคาค่าก่อสร้าง</u> การประเมินราคาค่าก่อสร้างนั้นส่วนใหญ่</p>	<p>บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด</p> <p>“ขั้นตอนประเมินราคาค่า ก่อสร้างเหมือนกับ บริษัท รอยแอสเฮ้าส์”</p>
--	--

การทำงานของผู้ที่ประเมินราคา นี้จะทำงานภายในระหว่างฝ่ายก่อสร้างโดยลักษณะการประเมินราคาค่าก่อสร้าง จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆดังนี้

(1) เสนอราคาค่าก่อสร้างให้แก่ลูกค้าต่อตารางเมตร โดยการทำราคา ตามลักษณะการใช้พื้นที่จริงของบ้านซึ่งตามปกติจะจำแนกออกเป็นพื้นที่ภายนอก และภายใน ราคาต่อหน่วยจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัสดุของแบบบ้านนั้นๆ จากนั้นก็จะรวมราคาทั้งหมด และนำเสนอลูกค้าต่อไป

(2) การคิดราคางานลด-งานเพิ่ม มีวิธีการเสนอราคาล้ายคลึงกันกับการเสนอราคาค่าก่อสร้างโดยจะตีราคาเป็นลักษณะเหมารวมในกรณีที่มีงานเพิ่มเติมพื้นที่ซึ่งสามารถวัดเป็นปริมาณต่อตารางเมตรได้ อาทิเช่น เพิ่มพื้นที่ห้องครัวขนาด 4X4 = 16 ตารางเมตร เป็นต้น โดยจะนำปริมาณพื้นที่ไปเทียบคำนวณกับราคาค่าก่อสร้างที่เพิ่มขึ้น และอีกกรณีคือการคิดงานลด จะเกิดขึ้นในลักษณะที่ลูกค้ามีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงวัสดุหรือการก่อสร้างส่วนนั้นให้เป็นไปตามความต้องการโดยจะใช้วิธีเทียบคืน จากราคาวัสดุที่กำหนดในรายการวัสดุก่อสร้างมาตรฐานของบริษัท เช่น วัสดุมาตรฐานกำหนดปูพื้นปาร์เก้ห้องนอน บริษัทให้ค่าวัสดุราคา 1,600 บาทต่อตารางเมตร แต่ลูกค้าต้องการวัสดุตัวใหม่ที่มีราคาสูงหรือต่ำกว่าราคามาตรฐาน ก็จะนำราคาวัสดุตัวใหม่ที่ลูกค้าต้องการมาหักลด กับราคาวัสดุมาตรฐานที่บริษัท กำหนดหลังจากนั้นก็มาพิจารณาดูส่วนต่างของราคา ที่

“ขั้นตอนประเมินราคาค่า  
ก่อสร้างเหมือนกับ  
บริษัทรอแวลเฮ้าส์”



เกิดขึ้นว่าบริษัทฯ ต้องจ่ายคืนลูกค้า หรือลูกค้า ต้องจ่ายเงินส่วนต่างเพิ่มขึ้น และเงินในส่วนนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งของค่าก่อสร้างโดยรวม การคิด งานลดหรือเพิ่มเติมเกิดขึ้นได้ทั้งก่อนและหลัง การทำสัญญาว่าจ้าง

องค์ประกอบของการประเมินราคาค่า ก่อสร้าง

- (1) อ้างอิงจากรายการ วัสดุประกอบ ของบ้านที่บริษัทกำหนดขึ้นส่วนใหญ่ จะมีประมาณ 3 มาตรฐาน อาทิ วัสดุ เกรดธรรมดา เกรดปานกลาง เกรด พิเศษ
- (2) อ้างอิงจากพื้นที่ใช้สอยของบ้านที่ ถอดออกมาเป็นตารางเมตร แยกตาม พื้นที่ใช้สอยของแบบบ้าน
- (3) อ้างอิงจากความต้องการเพิ่มเติม ของลูกค้าในเรื่องต่างๆ

↑  
“ขั้นตอนประเมินราคาค่า  
ก่อสร้างเหมือนกับ  
บริษัทรอแอสเฮ้าส์”  
↓

#### 4.2.1.6 ขั้นตอนการนัดลูกค้าสรุปแบบและงบประมาณ

บริษัท รอแอสเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในขั้นตอนนี้ฝ่ายขายจะรวบรวมแบบที่ ปรับแก้ไขล่าสุดจากลูกค้าพร้อมทั้งราคาที่ทาง ฝ่ายประมาณราคาได้ทำการคิดจากการปรับ แบบล่าสุดนำที่ของฝ่ายขายในส่วนนี้ต้องมีการ ตรวจสอบเช็คข้อมูลประกอบกับแบบที่ทำการแก้ไข ว่าถูกต้องและเป็นไปตามที่ลูกค้าได้กำหนดไว้ หรือไม่จากนั้นเมื่อได้ข้อมูลทุกอย่างสมบูรณ์ แล้วฝ่ายขายจะทำการนัดหมายลูกค้าเข้ามา สรุปแบบและราคาในขั้นสุดท้าย</p>	<p>คุยรายละเอียดเกี่ยวกับงบประมาณและ ความต้องการ เช่น ต้องการสวนใช้สอย ไร่บ้าง อาทิ ห้องรับแขก ห้องพักผ่อน หรือ ความต้องการพิเศษที่แบบมาตรฐานไม่มี ฯลฯ , ขนาดประมาณเท่าไร , วัสดุที่ใช้ทั้งคุณภาพและ ยี่ห้อในส่วนต่างๆของบ้าน เช่น วัสดุปูพื้น , สุขภัณฑ์ , สี และอื่นๆ , รูปร่างของตัวบ้าน , ขนาดของที่ดินที่จะลง จะสรุปเนื้อที่ใช้สอย ทั้งหมดของตัวบ้าน เพื่อใช้คำนวณหาราคา ประมาณการ ว่าอยู่ในงบประมาณลูกค้าหรือไม่</p>

## 4.2.1.7 ขั้นตอนการนัดลูกค้าวางมัดจำ

บริษัท รอยลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p><b>ขั้นตอนการวางมัดจำการทำงาน</b></p> <p>เมื่อฝ่ายขายได้ข้อสรุปแบบบ้านลูกค้าแล้ว จะมีการนัดทำสัญญาวางมัดจำ ขั้นตอนนี้ฝ่ายขายจะเตรียมแบบบ้านของลูกค้าที่ได้มีการพัฒนาจนลูกค้ามีความพอใจ ทั้งในเรื่องของงบประมาณค่าก่อสร้าง รายการวัสดุก่อสร้าง รวมไปถึงรายละเอียดต่างของการทำงานที่ได้มีการตกลงกับลูกค้าช่วงติดต่อแรกเริ่มว่ามีการตกลงเรื่องใดบ้างระบุออกมาในรูปของเอกสาร หลังจากที่จัดเตรียมเอกสารทุกอย่างพร้อมแล้ว ฝ่ายขายจึงนัดลูกค้าเพื่อตรวจพิจารณาเอกสารในวันทำสัญญามัดจำดังนี้</p> <p><b>เอกสารที่ทางบริษัทฯ ต้องจัดเตรียมในวันนัดวางมัดจำ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) แบบบ้านที่ได้ทำการสรุปตามความพอใจของลูกค้า</li> <li>(2) เอกสารสรุปงบประมาณค่าก่อสร้างเบื้องต้น</li> <li>(3) รายการสรุปวัสดุก่อสร้างที่เลือกใช้กับบ้านลูกค้า</li> <li>(4) รายการสรุปรายละเอียดข้อตกลงการว่าจ้างต่างๆระหว่างลูกค้าและบริษัทฯ</li> <li>(5) เอกสารวางมัดจำระบุจำนวนเงินวางมัดจำ และรายละเอียดของที่ดิน</li> </ol> <p><b>เอกสารที่ลูกค้าต้องเตรียมไว้สำหรับวางมัดจำ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) สำเนาโฉนดที่ไม่ต้องมีการยอหรือขยายจำนวน 4 ชุด</li> <li>(2) สำเนาบัตรประวัติประชาชนของ</li> </ol>	<p><b>ขั้นตอนการวางมัดจำการทำงาน</b></p> <p>โฟร์พัฒนามีทีมขายที่มีความรู้ทางสถาปัตยกรรมเป็นอย่างดี พร้อมให้คำแนะนำในการเลือกแบบบ้านที่เหมาะสมกับขนาดที่ดิน จำนวนสมาชิก และ งบประมาณของแต่ละครอบครัว จากแบบบ้านมาตรฐานที่มีกว่า 40 แบบ</p> <p>หลังจากเลือกแบบบ้านแล้ว อาจมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม ทางบริษัทฯ ยินดีทำแบบแปลน วางผัง แฉ่งราคาประเมินในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทราบงบประมาณคร่าวๆ ก่อน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น</p> <p>ในระหว่างนี้ ฝ่ายขายจะนำท่านชมผลงานที่หน่วยงานจริงเพื่อให้มั่นใจในมาตรฐานการทำงาน คุณภาพของวัสดุ ฝีมือที่ประณีต และในขณะเดียวกัน ฝ่ายขายจะเข้าไปสำรวจที่ดินเพื่อวางแผนการทำงาน</p> <p>การทำสัญญาจองปลูกบ้าน โดยการวางเงินมัดจำ 50,000 บาท และลูกค้าจะต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปลูกสร้างต่อไป</p> <p>ในขณะเดียวกันฝ่ายขายจะนัดท่านเพื่อชี้แจงรายการวัสดุก่อสร้างตามแบบที่เลือก และคุยรายการเปลี่ยนแปลงอย่างละเอียดอีกครั้ง โดยจะแจ้งราคาพร้อมจัดแบบบ้านเพื่อให้ลูกค้ายืนยัน</p>

<p>ลูกค้าจำนวน 4 ชุด</p> <p>(3)สำเนาทะเบียนบ้านของลูกค้าจำนวน 4 ชุด</p> <p>(4) เอกสารของการวางมัดจำที่ลูกค้าทำกับบริษัท</p> <p>(5) เอกสารอื่นๆ ของลูกค้าที่เกี่ยวกับการสร้างบ้าน</p> <p>(6) เงินวางมัดจำตามจำนวนที่บริษัทฯ กำหนด</p> <p><u>ระยะเวลาการทำงานในขั้นตอนแรก ตั้งแต่ฝ่ายขายกับลูกค้าได้มีการติดต่อกันจนถึงช่วงสรุปแบบพร้อมวางมัดจำการทำงานใช้ระยะเวลาส่วนนี้ ประมาณ 15-30 วัน ไม่รวมการเขียนแบบขออนุญาต และก่อสร้าง</u></p> <p><u>การวางมัดจำการทำงานนั้นเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณีคือ</u></p> <p>(1) วางมัดจำเพื่อบริษัทฯ จะทำการเรื่องขออนุญาต</p> <p>(2) วางมัดจำเพื่อยื่นธนาคารขอกู้เงิน</p> <p>เพราะระยะเวลาการกู้เงินธนาคาร ต้องใช้เวลานาน และต้องมีการเตรียมการเรื่องเอกสารแบบยื่นขออนุญาต จึงต้องทำการวางมัดจำเร็วขึ้นจากขั้นตอนปกติ</p>	
---	--

#### 4.2.1.8 ขั้นตอนการสำรวจพื้นที่ วางผังอาคาร

บริษัท รอยัลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากที่มีการวางมัดจำฝ่ายขายจะแจ้งข้อมูลลูกค้าไปยัง ฝ่ายก่อสร้างและฝ่ายก่อสร้างนำเอาข้อมูลเบื้องต้นทั้งในเรื่องแบบและที่ดินของลูกค้าไปเตรียมการวางผังที่หน้างานจริง</p>	

<p>และทำการกำหนดหมุดตำแหน่งฝังของอาคาร ให้เป็นที่เรียบร้อย จากนั้นฝ่ายก่อสร้างก็จะแจ้งไปยังฝ่ายขายให้รับทราบ และนัดลูกค้ามาทำการตรวจรับฝังของอาคารก่อนที่จะทำการก่อสร้างต่อไป</p> <p><u>ในการวางฝังอาคารที่ปลูกสร้างทุกหลังเมื่อมีการวางฝังแล้วก่อนทำการก่อสร้างต้องให้ลูกค้ายืนยันตำแหน่งตัวอาคาร เพื่อป้องกันความผิดพลาดเพราะที่ดินลูกค้าบางรายพื้นที่จริงมีขนาดแตกต่างจากโฉนด ซึ่งการออกแบบแรกเริ่ม ต้องออกแบบอ้างอิงจากโฉนด</u></p>	<p>ขั้นตอนการสำรวจพื้นที่ วางฝัง อาคาร เหมือนกับ บริษัท รอยแลเฮ้าส์</p>
---	---

#### 4.2.1.9 ขั้นตอนรวบรวมข้อมูลลูกค้าครั้งแรก

<p style="text-align: center;">บริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด</p> <p>ขั้นตอนนี้ฝ่ายขายจะรวบรวมเอกสารข้อมูลทั้งหมดที่สรุปกับลูกค้า ณ วันที่ทำการจองซึ่งอาจจะเป็นการรับรายละเอียดส่วนต่างๆที่เป็นเงื่อนไขของการทำงาน หลังจากที่ลูกค้าวางมัดจำแล้ว ขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูลครั้งแรกนี้ฝ่ายขายจะทำสำเนาเพื่อส่งต่อไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น ฝ่ายแบบจัดทำแบบขออนุญาตปลูกสร้าง และแบบเซ็นสัญญา ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 30- 60 วัน ขึ้นอยู่กับแบบบ้าน และต้องนำแบบส่วนนี้ไปให้ลูกค้าตรวจรวมไปถึงฝ่ายประสานงานที่ต้องนำแบบและข้อมูลไปติดหน่วยงานราชการ</p> <p>ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ฝ่ายขายต้องรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนจากที่ได้รับจากลูกค้า</p>	<p style="text-align: center;">บริษัท โพรพัฒนา จำกัด</p> <p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล เหมือนกับ บริษัท รอยแล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
--	--

## 4.2.1.10 ขั้นตอนเขียนแบบเห็นสัญญา แบบก่อสร้าง

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โพรพัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนเป็นการทำงานพร้อมกันหลายส่วน เริ่มต้นด้วยฝ่ายขายส่งข้อมูลที่สรุปหลังจากลูกค้าวางมัดจำไปยังฝ่ายประสานงานฝ่ายแบบและฝ่ายก่อสร้าง หลังจากที่ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลของฝ่ายขายแล้วก็จะปฏิบัติตามหน้าที่ของฝ่ายตามระบบ</p> <p>หลังจากที่รวบรวมข้อมูลฝ่ายขายจะทำเรื่องแจ้งไปยังฝ่ายออกแบบให้ดำเนินการสำหรับจัดทำแบบเห็นสัญญา และแบบยื่นขออนุญาตปลูกสร้างอาคารโดยแบบเห็นสัญญาฝ่ายขายจะนำไปให้ลูกค้าตรวจ สำหรับไว้เห็นสัญญาในขณะเดียวกันแบบยื่นขออนุญาตก็จะถูกเตรียมการให้กับฝ่ายประสานงานทำการยื่นขออนุญาตในระยะเวลาการทำงานที่ใกล้เคียงกัน</p> <p>การทำงานในส่วนนี้ฝ่ายออกแบบต้องมีการประสานงานเชื่อมต่อกันระหว่างฝ่ายก่อสร้างเพื่อหาข้อมูลสนับสนุนในการจัดทำแบบให้สมบูรณ์</p> <p>ฝ่ายแบบต้องมีการประสานกับฝ่ายก่อสร้างและวิศวกรรมคือ การส่งแบบสถาปัตยกรรมไปให้คำนวณโครงสร้างกรณีแบบนั้นไม่ใช่แบบมาตรฐานซึ่งต้องมีการคำนวณกันใหม่ ส่วนงานอื่น อาทิเช่นการเขียนแบบขยายหรือเทคนิคทางการก่อสร้างที่สำคัญที่ควรจะระบุในแบบเพื่อให้ทีมงานก่อสร้างทำงานได้ง่ายขึ้น</p> <p>โดยเฉลี่ยจะใช้ระยะเวลาการทำงานขั้นตอนนี้ประมาณ 15-30 วัน บางรายอาจเร็วกว่านี้ขึ้นอยู่กับแบบบ้านของลูกค้าถ้าบ้านหลังนั้นเป็น</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการเขียนแบบเห็น สัญญา แบบก่อสร้าง เหมือนกับ บริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

แบบมาตรฐานของบริษัทฯ จะช่วยให้ระยะเวลาการทำงานรวดเร็วขึ้น	
---	--

#### 4.2.1.11 ขั้นตอนการติดต่อหน่วยงานราชการ

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนนี้จะเป็นการติดต่อหน่วยงานราชการต่างๆเช่น ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอการใช้น้ำประปาและไฟฟ้าชั่วคราว ฝ่ายประสานงานฯ จะเป็นผู้ดำเนินการในการขออนุญาตกับทางหน่วยงานส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ก่อสร้างของลูกค้านั้นๆ</p> <p>การทำงานของฝ่ายประสานงานจะสรุปความคืบหน้าของการติดต่อหน่วยงานราชการต่างๆ และรวบรวมข้อมูลส่งกลับไปยังฝ่ายขาย เพื่อเสนอลูกค้ารับทราบเป็นระยะๆ แต่หากข้อมูลที่จะต้องสื่อสารไปยังลูกค้านั้น เป็นข้อมูลที่ต้องการการอธิบายที่ลงรายละเอียดมาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานก็สามารถอธิบายให้ลูกค้าได้โดยตรง อาทิเช่น เรื่องการขอเสาไฟฟ้า การตัดคันดินเข้าโครงการ เป็นต้น การทำงานติดต่อกับราชการนี้ โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาประมาณ 45-60 วัน</p> <p>ขั้นตอนการทำงานของฝ่ายประสานงานจะเน้นที่ช่วงการทำงานในขั้นตอนแรกๆของขั้นตอนการให้บริการซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญเช่นเดียวกับขั้นตอนอื่นๆ ในอดีตเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายจะเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องการประสานงานกับทางหน่วยงานราชการขั้นตอนนี้อย่างเดียว แต่ด้วยระบบการประสานงานกับทางหน่วยงานราชการนั้น</p>	<p>ขั้นตอนวิธีการทำงานในงานติดต่อกับราชการของบริษัท ไฟร์พัฒนา นั้นมีลักษณะการทำงานเหมือนกันกับบริษัท รอยแอล เฮ้าส์ แต่มีความแตกต่างกันที่ ผู้ที่เป็นผู้ดำเนินการ คือฝ่ายที่จัดทำเรื่องประสานงานหน่วยงานราชการคือฝ่ายออกแบบเอง ซึ่งผู้จัดการฝ่ายขายและออกแบบจะเป็นผู้วางแผนงานเองว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบงานนั้นเป็นกรณี อาจเป็นเพราะว่าการรับงานของบริษัท ไฟร์พัฒนา มีจำนวนหลังที่น้อยกว่า ซึ่งลักษณะการทำงานประสานงานราชการนั้นไม่ว่าบ้านหลังใหญ่หรือเล็กมีการดำเนินงานเหมือนกันหมดทุกอย่าง</p>

มีหลายขั้นตอนต้องใช้ระยะเวลา มีผลกระทบกับเวลาที่ใช้ในการติดตามลูกค้าใหม่ๆ และติดตามความคืบหน้าของงานลูกค้าเก่า ด้วยเหตุนี้เองได้มีการพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงได้มีการเพิ่มฝ่ายประสานงานเข้าไปอยู่ในระบบขั้นตอนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานส่วนนี้ของงานฝ่ายขายลงเพื่อความคล่องตัวในการติดตามลูกค้าทั้งรายใหม่และรายเก่า

**ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายประสานงาน**

ผู้จัดการฝ่ายประสานงาน จะสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ประสานภายใน เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานภายในรับเรื่องและจัดส่งงานให้กับเจ้าหน้าที่ประสานงานภายนอก ไปดำเนินงานประสานงานกับหน่วยงานราชการ หลังจากที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงานภายนอกก็ส่งเอกสารรับเรื่องต่างๆ รวมข้อมูลที่ได้จากการติดต่อประสานงาน กลับมายังผู้จัดการฝ่าย

ลักษณะการทำงาน จะกำหนดการติดต่อหน่วยงานราชการโดยจำแนกตามพื้นที่ก่อสร้างของลูกค้า หลังจากผู้จัดการฝ่ายประสานงานได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายขายจะพิจารณาว่าสถานที่ก่อสร้างหลังนั้นๆ ใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่ประสานงานท่านใดโดยกระจายงานตามความเหมาะสม

## 4.2.1.12 ขั้นตอนการนัดลูกค้าตรวจแบบก่อสร้าง

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>เมื่อฝ่ายออกแบบได้เขียนแบบ และจัดเตรียมแบบเห็นสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะรวบรวมส่งต่อไปที่ฝ่ายขายเพื่อนัดลูกค้าตรวจแบบ <u>การนัดตรวจแบบเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันตามข้อตกลงก่อนหน้าที่มีการตกลงกัน</u> ในวันที่วางมัดจำ การตรวจแบบจะพิจารณาในเรื่องหลักๆดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) แผนผังการจัดวางอาคาร</li> <li>(2) แบบแปลนการจัดวางห้อง</li> <li>(3) รูปร่างหน้าตาของแบบที่กำหนด มาตราส่วนชัดเจนทุกด้าน</li> <li>(4) ระดับความสูงของอาคาร</li> <li>(5) รายละเอียดประกอบรายการวัสดุ ทุกหมวดที่ระบุในรายการประกอบแบบ</li> <li>(6) รายการงานเพิ่มเติม(ถ้ามี)</li> <li>(7) พิจารณาแบบโครงสร้างของอาคาร</li> </ol> <p>หลักการพิจารณาทั้งหมดข้างต้นเป็นแนวทางของการตรวจแบบที่บริษัทฯต้องการให้ลูกค้ารับทราบและทำความเข้าใจตรงกัน เพราะในการก่อสร้างจริงจะยึดถือแบบที่ใช้ทำสัญญานี้เป็นหลัก สิ่งสำคัญต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ชัดเจน หากว่าบ้านหลังนั้นๆ มีแบบที่ข้อมูลซับซ้อนขึ้น ฝ่ายขายจะแจ้งไปยังฝ่ายแบบ และฝ่ายก่อสร้าง เข้าร่วมประชุมเพื่ออธิบายในรายละเอียดของแบบหลังนั้นๆ ให้ลูกค้ามีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น จนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการนัดลูกค้าตรวจแบบก่อสร้าง เหมือนกับบริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>



## 4.2.1.13 ขั้นตอนการนัดลูกค้าเซ็นสัญญา ชำระค่าก่อสร้าง

บริษัท รอยัลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในขั้นตอนนี้หลังจากที่ลูกค้ามีการตรวจแบบก่อสร้างเป็นที่เรียบร้อย ฝ่ายประสานงานที่ได้ทำการขออนุญาตปลูกสร้างไว้ก่อนหน้านี้พร้อมรับใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร และการขอใช้น้ำประปาและไฟฟ้า เสร็จสิ้น ฝ่ายขายจะรวบรวมแบบที่ปรับแก้ไขล่าสุดรวมถึงเอกสารสัญญาต่างๆ และส่งร่างสัญญาให้ลูกค้าพิจารณา หลังจากนั้นฝ่ายขายจะมีการโทรนัดหมายลูกค้าให้เข้ามาทำสัญญาที่สำนักงานสาขา พร้อมกับนัดลูกค้าชำระค่าวงงวดงานก่อสร้างในวันทำสัญญา ในขั้นตอนนี้ปกติบริษัทฯ จะแจ้งลูกค้าก่อนล่วงหน้าประมาณ 7 วันเพื่อให้ลูกค้าได้เตรียมตัวให้พร้อมก่อนเซ็นสัญญา</p> <p>และในวันที่นัดเซ็นสัญญาฝ่ายขายจะต้องสรุปความชัดเจนของการทำงาน การแนะนำบุคคลากรและเรื่องอื่นๆที่สำคัญแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการนัดลูกค้าเซ็นสัญญา ชำระค่าก่อสร้าง เหมือนกับ บริษัท รอยัล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

## 4.2.1.14 ขั้นตอนการสรุปข้อมูลลูกค้าครั้งที่สอง

บริษัท รอยัลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในขั้นตอนนี้ฝ่ายขายจะสรุปข้อมูลทั้งหมดอีกครั้งหลังจากที่ลูกค้าเซ็นสัญญา โดยเอกสารต่างๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวกับลูกค้าฝ่ายขายจะรวบรวมทั้งหมดในเรื่องการสรุปแบบ งานรายละเอียดเพิ่มเติมอีก(ถ้ามี)สรุปรายการวัสดุ ราคาค่า</p>	<p>ขั้นตอนการดำเนินงานเก็บข้อมูลครั้งที่สองของบริษัท ไฟร์พัฒนา เหมือนกับบริษัท รอยัลเฮ้าส์ แตกต่างกันตรงที่รอยัลเฮ้าส์ ต้องแจ้งสรุปข้อมูลเข้าสำนักงานใหญ่ด้วยแต่ บริษัทไฟร์พัฒนา จะประสานกันภายในเอง เพราะไม่</p>

<p>ก่อสร้าง รวมไปถึงเงื่อนไขข้อตกลงเพิ่มเติมที่บริษัทสรุปกับลูกค้า ณ วันที่เซ็นสัญญา</p> <p>และฝ่ายขายจะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังฝ่ายแบบ ฝ่ายก่อสร้าง และสำนักงานใหญ่ อย่างละเอียดและมีการทำสำเนาเก็บไว้ประจำสาขานั้นๆ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย จากนั้นเมื่อทุกฝ่ายได้รับข้อมูลครบถ้วนก็ดำเนินงานของแต่ละฝ่ายต่อไป</p>	มีสาขา
---	--------

#### 4.2.1.15 ขั้นตอนการเตรียมงานของฝ่ายก่อสร้าง

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากที่ทำสัญญาว่าจ้างรับสร้างบ้านเรียบร้อยแล้ว ทางฝ่ายก่อสร้างและวิศวกรรมจะเข้าไปรับช่วงเป็นผู้ดำเนินการต่อในขั้นตอนนี้ ฝ่ายก่อสร้างรับข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายมาจากฝ่ายขายเพื่อที่ฝ่ายก่อสร้างจะได้วางแผนและเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้าเพราะการก่อสร้างบ้านแต่ละหลังจะมีความยากง่ายที่แตกต่างกันในขณะเดียวกันปริมาณงานที่บริษัทได้รับจ้างสร้างบ้านจากลูกค้ารายอื่นๆ ก็เป็นจำนวนมากในแต่ละเดือน ซึ่งทำให้ฝ่ายก่อสร้างต้องมีการวางแผนการทำงาน การควบคุมงาน การตรวจเช็คงาน อย่างละเอียดรอบคอบ ในขั้นตอนนี้จะเป็นการวางแผนการทำงานในรูปแบบเอกสาร มีการแจ้งไปยังส่วนงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก และฝ่ายก่อสร้างยังต้องคิดคำนวณรายการวัสดุสิ่งของต่างๆ ที่จะนำเข้าหน่วยงานช่วงเริ่มลงมือการทำงานแรกเริ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนบุคคลากร</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการเตรียมงาน ของฝ่ายก่อสร้าง เหมือนกับ บริษัท รอยแอล แฮร์ส</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

<p>ฝ่ายก่อสร้างต้องจัดทำงบประมาณต้นทุนของการก่อสร้างด้วยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานทั้งในแง่ของต้นทุนและบุคคลากร</p>	
---	--

#### 4.2.1.16 ขั้นตอนการเตรียมเริ่มงาน ประสานงานลูกค้า

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p><u>ในขั้นตอนนี้ฝ่ายขายจะมีการติดตามความคืบหน้ากับการเตรียมเรื่องงานบ้านลูกค้าแต่ละหลังโดยสอบถามไปยังฝ่ายก่อสร้าง ฝ่ายแบบ รวมถึงกำหนดการขั้นต้นที่จะเริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อฝ่ายขายได้รับสรุปข้อมูลทุกอย่างเรียบร้อยแล้วก็จะทำเป็นบันทึกแจ้งไปยังลูกค้าว่าจะเข้าเริ่มงานได้เมื่อไหร่ ตอกเสาเข็มวันไหน</u></p> <p>ในขณะเดียวกันฝ่ายขายต้องแจ้งลูกค้าให้เตรียมเรื่องฤกษ์ยามต่างๆที่ลูกค้าต้องใช้ เพื่อฝ่ายขายจะต้องแจ้งกำหนดวันที่ถือเป็นฤกษ์ของลูกค้ากลับไปแจ้งฝ่ายก่อสร้างเพื่อเตรียมการวางแผนการทำงานในลำดับต่อไป</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการเตรียมเริ่มงาน ประสานงานลูกค้า เหมือนกับ บริษัท รอยัล เฮาส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

#### 4.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานระยะที่สอง

ขั้นตอนระหว่างการทำบริการขั้นตอนนี้เป็นส่วนสำคัญเช่นกันที่จะรักษาชื่อเสียงและความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามีต่อบริษัทฯ ต้องไม่ลืมว่าลูกค้าตัดสินใจเลือกบริษัทฯ ที่สร้างบ้านให้ในตอนแรกมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการคือ เชื่อในศักยภาพองค์กร เชื่อในความสามารถของทีมงาน เชื่อมั่นในวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานของบริษัทฯ ทั้งหมดนั้นถูกถ่ายทอดความรู้สึกโดยฝ่ายขายที่ต้องมีการนำเสนอแง่มุมของบริษัทฯ หลายด้านจนทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกบริษัทฯ ดังนั้น หากขั้นตอนระหว่างการทำบริการเกิดปัญหาบ่อยเข้าอาจส่งผลไม่ดีต่อบริษัทฯ ในระยะยาวได้ สามารถจำแนกขั้นตอนออกได้ดังนี้

##### 4.2.2.1 ขั้นตอนการกำหนดบุคคลากรก่อสร้าง

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนนี้เป็นหน้าที่ของฝ่ายก่อสร้างโดยตรง ในการวางแผนบุคคลากร ตามขั้นตอนการทำงานในแต่ละขั้นตอนที่ผ่านมาฝ่ายก่อสร้างได้มีการรับรู้ถึงลักษณะรูปแบบบ้านของลูกค้ามาบ้างแล้ว ในขั้นตอนนี้ฝ่ายก่อสร้างจะมีการกำหนดถึงบุคคลที่จะเข้าไปทำงานหลังจากนั้นๆ</p> <p><u>แบ่งออกเป็น</u> (1) โฟร์แมนควบคุมงาน (2) ทีมงานช่างก่อสร้าง</p> <p>เมื่อกำหนดบุคคลากรได้แล้วจะมีการนัดหมายโฟร์แมนและหัวหน้างานเข้ามาประชุมหารือวางแผนการทำงานที่บ้านหลังนั้นๆ หลังจากนั้น โดยฝ่ายก่อสร้างจะสำเนาแบบก่อสร้างไปให้โฟร์แมนและทีมก่อสร้างได้ทำการศึกษาประมาณ 3-5 วัน ก่อนลงมือ หากมีข้อขัดแย้งเรื่องแบบฝ่ายก่อสร้างต้องทำการชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ทำงานเข้าใจแบบอีกครั้ง</p>	<p>ขั้นตอนการดำเนินงานส่วนนี้ของบริษัท โฟร์พัฒนา เหมือนกับ บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ แตกต่างกันในเรื่องของทีมช่างก่อสร้าง ที่บริษัท โฟร์พัฒนาจะเป็นทีมช่างของตนเอง ทั้งหัวหน้างานก่อสร้างและช่างรายวัน ดังนั้น ความพร้อมในการเลือกทีมงานเข้าทำงาน บริษัท โฟร์พัฒนา จะทำได้สะดวกรวดเร็วกว่า เพราะช่างที่เลือกใช้เคยทำงานกันมาก่อน บริษัทฯ รู้ว่าควรจะเป็นช่างชุดใดจึงจะเหมาะสมกับงานหลังนั้นๆ</p>

#### 4.2.2.2 ขั้นตอนกำหนดแผนการทำงานให้กับลูกค้า

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท โพรพัฒนา จำกัด
<p>ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างสั่งการให้โพรแมนที่ควบคุมงานบ้านหลังนั้นๆ ไปประเมินสถานการณ์หน้างานร่วมกับทีมก่อสร้างและให้โพรแมนจัดทำแผนระยะเวลาการทำงานจริงส่งกลับมายังบริษัทฯ หลังจากนั้นผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างจะพิจารณาถึงความเหมาะสม</p> <p>เมื่อมีการปรับแก้ไขแผนให้สอดคล้องกับการทำงานจริงเป็นที่เรียบร้อย ฝ่ายก่อสร้างจะสำเนาเอกสารส่งต่อไปยังฝ่ายขาย ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายประสานงาน และเจ้าหน้าที่จัดซื้อเพื่อดำเนินการในแต่ละส่วนตามระบบที่วางไว้ในส่วนของฝ่ายขาย จะจัดส่งแผนระยะเวลาการทำงานให้ลูกค้ารับทราบ ถึงแผนระยะเวลาการทำงานจริงต่างๆลูกค้าจะได้นำไปเป็นแนวทางการเข้าตรวจงานและจัดสรรเรื่องการจ่ายเงินในอนาคต โดยแผนดังกล่าวจะใช้ยึดถือเป็นหลักตลอดระยะเวลาการทำงานทั้งในส่วนของลูกค้า และบริษัทฯ แผนการก่อสร้างนี้จะมีการปรับเปลี่ยนก็ต่อเมื่อระหว่างการก่อสร้างลูกค้ามีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงงาน ซึ่งฝ่ายก่อสร้างก็จะสำเนาการแก้ไขแผนส่งฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนกำหนดแผนการทำงาน ให้กับลูกค้า เหมือนกับ บริษัท รอยัล เฮาส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

## 4.2.2.3 ขั้นตอนการลงฤกษ์เสาเข็ม

บริษัท รอยแอส จำกัด	บริษัท ไพร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากที่ฝ่ายก่อสร้างจัดเตรียมบุคคลากรและวางแผนส่วนต่างๆเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปถึงการจัดเตรียมวัสดุเข้าหน่วยงานและทีมงานที่จะเข้าตอกเสาเข็ม ฝ่ายก่อสร้างต้องทำการตรวจเช็คความพร้อมของสถานที่ปลูกสร้างอีกครั้งโดยเฉพาะความพร้อมทางด้านน้ำประปาและไฟฟ้าชั่วคราว</p> <p>ก่อนที่ฝ่ายก่อสร้างจะทำการสังการตอกหรือเจาะเสาเข็ม จะต้องได้รับการยืนยันกำหนดฤกษ์ยามต่างๆของลูกค้าก่อน หากลูกค้ามีฤกษ์ฝ่ายก่อสร้างจะรอจนใกล้ฤกษ์ก่อนล่วงหน้า 7 วันถึงจัดส่งทีมตอกเข็มเข้าเตรียมการหน้างานการเตรียมฤกษ์ยาม ที่จะลงเสาเข็มในกรณีนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ฤกษ์ตอกเสาเข็มต้นแรก</li> <li>(2) ฤกษ์ตั้งเสาเอก เสาโท</li> </ol> <p>กรณีที่ลูกค้าไม่มีฤกษ์ยามก็สามารถเริ่มงานได้ทันที แต่ก่อนที่จะเริ่มงานฝ่ายก่อสร้างจะต้องแจ้งลูกค้ารับทราบก่อนว่าจะตอกเสาเข็มวันใดพร้อมกับแจ้งลูกค้าเข้าตรวจความพร้อมของเสาเข็ม หากลูกค้าพึงพอใจในการเตรียมความพร้อมของเสาเข็ม ฝ่ายก่อสร้างก็สังการหน้างานให้ดำเนินการทันที</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการลงฤกษ์เสาเข็ม</p> <p style="text-align: center;">เหมือนกับ</p> <p style="text-align: center;">บริษัท รอยแอส จำกัด</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

## 4.2.2.4 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อสร้างตามงวดการทำงาน

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในการสร้างบ้านพักอาศัยจะเหมือนกับกับก่อสร้างอาคารทั่วไปที่มีการกำหนดงวดงานเพื่อใช้เป็นแนวทาง การทำงานของบริษัทฯ กับลูกค้า ในการตรวจรับงานและการจัดเก็บค่าจ้างตามงวดงานนั้นๆ ซึ่งบริษัทรอยแอลเฮ้าส์ กำหนดเป็นแนวทางไว้ดังนี้</p> <p>งวดงานสำหรับบ้านพักอาศัย</p> <p><u>งวดที่ 1</u> ชำระ 15% ของราคาบ้านในวันทำสัญญา</p> <p><u>งวดที่ 2</u> ชำระ 20% ของราคาบ้านงานตอกเสาเข็มคอนกรีต งานฐานราก งานคานคอดินแล้วเสร็จ</p> <p><u>งวดที่ 3</u> ชำระ 20% ของราคาบ้านงานปูพื้นชั้นล่าง งานติดตั้งโครงหลังคาใหญ่แล้วเสร็จ</p> <p><u>งวดที่ 4</u> ชำระ 20% ของราคาบ้านงานก่ออิฐ งานฉาบปูนภายใน งานมุงหลังคาใหญ่ แล้วเสร็จ</p> <p><u>งวดที่ 5</u> ชำระ 10% ของราคาบ้านงานฉาบปูนภายนอก งานติดตั้งประตูหน้าต่าง-ใส่กระจก งานมุงหลังคารอบล่างแล้วเสร็จ</p>	<p>ในการสร้างบ้านพักอาศัยจะเหมือนกับกับก่อสร้างอาคารทั่วไปที่มีการกำหนดงวดงานเพื่อใช้เป็นแนวทาง การทำงานของบริษัทโฟร์พัฒนา กับลูกค้า ในการตรวจรับงานและการจัดเก็บค่าจ้างตามงวดงานนั้นๆ ซึ่งบริษัทรอยแอลเฮ้าส์ กำหนดเป็นแนวทางไว้ดังนี้</p> <p>งวดงานสำหรับบ้านพักอาศัย</p> <p><u>งวดที่ 1</u> ชำระ 15% ของราคาบ้านในวันทำสัญญา</p> <p><u>งวดที่ 2</u> ชำระ 25% ของค่าก่อสร้าง เมื่อเสร็จงาน ตอกเสาเข็ม, ฐานราก, หล่อคานคอดิน เทพื้นคสล. ส่วนที่นั่งบนคาน (on beam) ของชั้นล่าง</p> <p><u>งวดที่ 3</u> ชำระ 25% ของค่าก่อสร้าง เมื่อเสร็จงานหล่อเสาชั้นล่าง, คานชั้นบน, ปูพื้นและเทคอนกรีตพื้นชั้นบน, หล่อเสาชั้นบน, คานชั้นหลังคาและวางโครงหลังคารอบบน</p> <p><u>งวดที่ 4</u> ชำระ 10% ของค่าก่อสร้าง เมื่อเสร็จงานมุงหลังคารอบล่าง, งานไฟฟ้า, ฉาบปูนทั้งหมด, ฝ้าเพดาน, ปูกระเบื้องภายในห้องน้ำ, ติดตั้งเฉพาะบานหน้าต่างและกระจก</p> <p><u>งวดที่ 5</u> ชำระ 20% ของค่าก่อสร้าง เมื่อเสร็จงานมุงหลังคารอบบน, งานก่ออิฐทั้งหมด, ติดตั้งเฉพาะวงกบประตูหน้าต่างที่เป็นไม้ และเดินท่อประปาภายใน</p>

<p>งวดที่ 6 ชำระ 10% ของราคาบ้านงานปูพื้น งานติดตั้งฝ้าภายใน-ภายนอก งานบันไดแล้วเสร็จ</p> <p>งวดที่ 7 ชำระ 5% ของราคาบ้านงานติดตั้งดวงโคม บานประตูภายในพร้อมลูกบิด งานบริเวณ งานสี งานสุขภัณฑ์ งานเก็บความสะอาดแล้วเสร็จ</p> <p>กำหนดงวดการทำงานข้างต้นเป็นข้อกำหนดมาตรฐานของบริษัทฯลูกค้าไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ และการทำงานจะยึดถือแนวทางนี้เป็นหลัก</p>	<p>งวดที่ 6 ชำระ 5% ของค่าก่อสร้างเมื่อเสร็จงานปูผิวพื้น สุขภัณฑ์, สี และงานอื่นๆ ที่เหลือทั้งหมดตามสัญญา</p> <p>กำหนดงวดการทำงานข้างต้นเป็นข้อกำหนดมาตรฐานของบริษัทฯลูกค้าไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ และการทำงานจะยึดถือแนวทางนี้เป็นหลัก</p>
--	---

#### 4.2.2.5 ขั้นตอนลูกค้าเลือกวัสดุ

บริษัท รอยลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โพรพัฒนา จำกัด
<p>การสร้างบ้านลูกค้าทุกหลังจะต้องมีวัสดุที่ลูกค้าต้องเลือกนำมาเป็นส่วนประกอบของการทำงาน ซึ่งการเลือกวัสดุถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ต้องทำล่วงหน้างานนั้นๆจะดำเนินการไม่น้อยกว่า 30 วันเพราะ วัสดุบางรายการต้องทำการสั่งผลิต</p> <p>ในขั้นตอนนี้ระหว่างการทำงานในแต่ละงวดงานนั้นฝ่ายก่อสร้างจะประสานกับลูกค้าให้ไปทำการเลือกวัสดุโดยจะจัดเอกสารแบบฟอร์มตารางเลือกวัสดุของลูกค้าในแต่ละหมวดที่ลูกค้าจะต้องสรุปรายละเอียดของวัสดุรวมถึงส่วนประกอบอื่นๆที่ทางลูกค้าต้องเป็นผู้</p>	<p>หลังจากที่ได้เริ่มงานก่อสร้างมาสักช่วงระยะเวลาหนึ่ง ฝ่ายออกแบบจะทำการโทรนัดหมายลูกค้าเพื่อพาลูกค้าไปเลือกวัสดุประกอบการก่อสร้างต่างๆ ความแตกต่างในขั้นตอนของการเลือกวัสดุนี้บริษัท โพรพัฒนาจะจัดสถาปนิกที่ออกแบบบ้านหลังนั้นๆของลูกค้าเป็นผู้พาลูกค้าไปเลือกวัสดุ ตามวันและเวลาที่ลูกค้าสะดวก แต่ต้องเลือกวัสดุให้แล้วเสร็จก่อนที่จะเริ่มงานส่วนนั้นๆประมาณ 30 วันสิ่งที่ลูกค้าต้องทำการเลือก อาทิ สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ กระเบื้องพื้นผนัง มือจับประตูหน้าต่าง เลือกสีทาบ้าน เลือกสุขภัณฑ์ เครื่องทำน้ำร้อน</p>



<p>ตัดสินใจ <u>ขั้นตอนการเลือกวัสดุลูกค้าจะเป็นผู้เลือกเองเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ให้บริษัทฯ ไปเลือก</u> สิ่งที่ลูกค้าต้องทำการเลือก อาทิ สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ กระเบื้องพื้นผนัง มือจับประตู หน้าต่าง เลือกสีทาสีบ้าน เลือกสุขภัณฑ์ เครื่องทำน้ำร้อนน้ำอุ่น เป็นต้น</p>	<p>น้ำอุ่น เป็นต้น</p>
---	------------------------

#### 4.2.2.6 ขั้นตอนการเข้าตรวจเช็คงาน

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนนี้เป็นการทำงานปกติที่ต้องทำเป็นประจำในแต่ละวันแต่จะไปเน้นในช่วงที่จะต้องส่งงวดงาน</p> <p>การตรวจเช็คงานออกเป็น 3 ส่วนคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การตรวจงานโครงสร้างเสา คาน พื้น</li> <li>2. การตรวจงานสถาปัตยกรรม</li> <li>3. การตรวจงานระบบ ไฟฟ้า ประปา และสุขาภิบาล</li> </ol> <p>หากตรวจพบปัญหา ฝ่ายก่อสร้างต้องย้อนกลับไปดูแบบก่อสร้างที่จัดทำขึ้นในช่วงเซ็นสัญญาของหลังนั้นๆ เป็นเกณฑ์ เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหน้างานหาข้อสรุปของปัญหา แล้วจึงทำการแก้ไขกรณีมีข้อขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแบบ ฝ่ายก่อสร้างสอบถามข้อขัดแย้งนั้นๆ กับผู้ที่เกี่ยวข้องของงานที่เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาทางานก่อสร้างนั้นๆ ได้ถูกจุด</p> <p>ลักษณะของการตรวจงานจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ตามระดับการทำงานดังนี้</p> <p>(1) ผู้รับเหมาค่าแรง ทำการตรวจสอบการทำงานของตนเองโดยยึดถือความถูกต้อง</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการเข้าตรวจเช็คงาน เหมือนกับ บริษัท รอยแอล แฮร์ส</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

จากแบบก่อสร้างที่ได้รับจากบริษัทฯ เป็นหลัก

(2) ผู้ควบคุมงานหรือไฟร์แมนเข้า  
ตรวจสอบผู้รับเหมา จากการทำงานแต่ละงวด

(3) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างเข้าไป  
ตรวจเช็คงานก่อสร้างพร้อมทั้งให้คำแนะนำแก่  
ไฟร์แมนหากเกิดปัญหาหน้างาน

(4) ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างมีหน้าเข้าไป  
วิเคราะห์ และแก้ปัญหางานก่อสร้างกรณีที่  
ลูกค้าต้องการความชัดเจนถึงปัญหานั้นๆ

ความถี่ในการเข้าตรวจงานของ  
เจ้าหน้าที่แต่ละระดับดังต่อไปนี้

(1) ไฟร์แมน/ผู้รับเหมา ตรวจสอบทุก  
วันและก่อนส่งงาน 3 วัน

(2) ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง เข้า  
ตรวจสอบ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

(3) ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง ทุกหลังในแต่  
ละเดือน หรือเมื่อต้องเข้าไปแก้ปัญหา

ทั้งนี้การเข้าตรวจงานก่อสร้างบ้านพักอาศัย  
ของลูกค้า จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นของปัญหา  
แต่ละหลังด้วย

#### **การควบคุมคุณภาพของงานก่อสร้าง**

บริษัท รอยัลเฮาส์มีการใช้ระบบการ  
ตรวจสอบการทำงานแต่ละขั้นตอนด้วยรูปแบบ  
ของเอกสาร ที่ระบุมาตรฐานของการ  
ดำเนินงานส่วนนั้นๆ ตามหลักการก่อสร้างที่  
ถูกต้องและใช้ยึดถือเป็นแนวทางการทำงาน  
มาตรฐานเดียวกันที่ทุกหน่วยงานต้องยึดถือ  
และปฏิบัติ และเอกสารการตรวจและควบคุม  
คุณภาพนี้ถือเป็นตัววัดและประเมินผลการ  
ทำงานของผู้รับเหมา การควบคุมคุณภาพจะ  
ดูแลโดยไฟร์แมนประจำหน่วยงานนั้นๆ

#### **การควบคุมคุณภาพของงานก่อสร้าง**

การควบคุมคุณภาพของบริษัท ไฟร์  
พัฒนา จะใช้รูปแบบเอกสารเช่นเดียวกันกับ  
บริษัทรอยัลเฮาส์ แต่มีความแตกต่างกันที่  
รายละเอียดที่ระบุในเอกสาร ซึ่งจะ  
ควบคุมดูแลโดย ไฟร์แมน และ หัวหน้างาน  
หลังนั้นๆเป็นหลักซึ่งจะนำเอาผลเข้ามาสรุป  
ในทุกสัปดาห์

#### 4.2.2.7 ขั้นตอนการประชุมความคืบหน้า

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในขั้นตอนนี้หลังจากได้เริ่มก่อสร้างไปได้ระยะหนึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นนโยบายของบริษัทฯ ที่จะให้เจ้าหน้าที่ควบคุมงานเข้ามาประชุมความคืบหน้าผลการทำงานของบ้านแต่ละหลัง ในแต่ละสัปดาห์ เพื่อสรุปปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น และในกรณีการประชุมความคืบหน้านี้เจ้าหน้าที่ควบคุมงานอาจจะต้องเข้ามาสรุปการแจ้งเพิ่มเติมหรือลดงาน ของลูกค้าหน้างาน เป็นกรณีไป</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการประชุมความคืบหน้า</p> <p style="text-align: center;">เหมือนกับ</p> <p style="text-align: center;">บริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>


#### 4.2.2.8 ขั้นตอนการรายงานผลการทำงานประจำเดือน

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ในขั้นตอนนี้จะเป็นการประชุมความคืบหน้าระหว่างฝ่ายก่อสร้างกับลูกค้าหน้างาน ปกติแล้วลูกค้าจะเข้ามาดูงานโดยเฉลี่ยอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน ซึ่งในการประชุมแต่ละครั้งไม่ถือเป็นทางการ บางครั้งลูกค้าเป็นฝ่ายนัดหมายโฟร์แมนเพื่อประชุมหน้างาน สอบถามปัญหาความคืบหน้า หรือความไม่เข้าใจที่ลูกค้ามีอยู่ โฟร์แมนก็จะเป็นผู้ให้ข้อมูลกับลูกค้าในส่วนนี้ โดยเฉพาะก่อนการส่งงานแต่ละงวด โฟร์แมนจะเป็นผู้อธิบายรายละเอียดต่างๆ ของงวดงานนั้นๆ หน้างาน หากกรณีลูกค้าไม่สามารถเข้าประชุมหรือมาตรวจงานได้ โฟร์แมนก็จะถ่ายภาพผลการทำงาน และสรุปความคืบหน้าต่างๆ ไปยังฝ่ายขายเพื่อแจ้งให้ลูกค้ารับทราบในลำดับต่อไป</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการรายงานผลการทำงาน</p> <p style="text-align: center;">ประจำเดือน เหมือนกับ</p> <p style="text-align: center;">บริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

## 4.2.2.9 ขั้นตอนการนัดลูกค้าตรวจงานเพื่อส่งงวด


บริษัท รอยแอสเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>เมื่อมีการดำเนินงานในงวดนั้นๆ เรียบร้อยแล้วฝ่ายก่อสร้างจะแจ้งฝ่ายขายเพื่อนัดลูกค้าตรวจงาน โดยการตรวจงานจะมีตัวแทนของ <u>บริษัทคือโฟร์แมน</u> ตรวจรับงานพร้อมกับลูกค้า <u>ในแต่ละงวด</u> หลังจากที่ลูกค้าตรวจงานแล้ว จะต้องมีการเซ็นเอกสารตรวจรับงานงวดนั้นที่ทางบริษัทจัดทำขึ้น ก่อนที่จะดำเนินการตามงวดงานต่อไป</p> <p>หากลูกค้าไม่มีเวลาไปตรวจงาน โฟร์แมนจะทำการตรวจสอบงานด้วยตนเอง และมีการถ่ายภาพประกอบพร้อมเอกสารความคืบหน้าของการทำงาน หรือจัดทำรายงาน แล้วจัดส่งไปให้ลูกค้าโดยแจ้งกลับไปยังฝ่ายขายเพื่อส่งต่อให้กับลูกค้ารับทราบ การถ่ายภาพงานก่อสร้างนั้นจะเป็นข้อมูลที่ทางโฟร์แมนต้องทำให้กับลูกค้าเป็นประจำ ภาพถ่ายการทำงานจะนำไปเป็นข้อมูลประกอบการนัดประชุมกับลูกค้าที่สถานที่ก่อสร้างบ้านทุกๆ สัปดาห์ เพื่อให้เห็นความคืบหน้าและแผนการทำงานส่วนต่างๆ ซึ่งช่วยให้การวางแผนในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต รวมถึงจะเป็นข้อมูลในการแจ้งฝ่ายขายของบริษัทให้รับทราบถึงความคืบหน้าของงานก่อสร้าง</p> <p>ขั้นตอนการทำงานของฝ่ายขายระหว่างการก่อสร้าง</p> <p>ฝ่ายขายที่ต้องมีการประสานงานกับทางลูกค้าในงานต่างๆ คือ</p>	<p>ขั้นตอนการนัดลูกค้าตรวจงานเพื่อส่งงวด เหมือนกับบริษัท รอยแอส เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↑</p> <p>ขั้นตอนการนัดลูกค้าตรวจงานเพื่อส่งงวด เหมือนกับบริษัท รอยแอส เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

## 4.2.2.10 ขั้นตอนการเพิ่มเติมหรือลดงาน

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไพร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนของงานลด/งานเพิ่มปกติทางฝ่ายก่อสร้างจะแจ้งให้ลูกค้ารับทราบ ในช่วงการประชุมของแต่ละครั้งว่า หากลูกค้ามีความประสงค์ที่จะเพิ่มเติม หรือตัดลดงานใดๆ ควรจะต้องมีการทำในช่วงใดที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจก่อนที่งวดงานนั้นๆจะผ่านเลยไป แล้วไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้หากลูกค้ามีความต้องการที่จะเพิ่มเติมงาน ลูกค้ากับฝ่ายก่อสร้างจะมีการหารือกันโดยตรงหน้างาน ถึงความต้องการของลูกค้า และเมื่อได้ข้อสรุปของงานที่จะต้องเพิ่มเติม หรืองานที่ถูกตัดออกนั้น ทางฝ่ายก่อสร้างก็จะทำการแจ้งข้อมูลที่เกิดขึ้นนี้กลับไปยังฝ่ายขายตามขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) รับเรื่องงานเพิ่มลดจากก่อสร้างที่มีการสรุปกับลูกค้า</li> <li>(2) กรณีงานเพิ่มเติม ฝ่ายขายก็จะส่งผู้จัดการสาขาตรวจก่อนส่งต่อไปยังฝ่ายเขียนแบบ พร้อมกับส่งประเมินราคา</li> <li>(3) หลังจากนั้นผู้จัดการสาขาจะพิจารณาก่อนส่งกลับไปยังฝ่ายขาย เสนอราคาลูกค้าและหากลูกค้าตกลงอนุมัติ ฝ่ายขายต้องเก็บเอกสารลูกค้าไว้รวมกับเอกสารการเก็บเงินค่างวดต่อไป</li> </ol> <p>หลังจากได้ข้อสรุป ลูกค้ารับทราบ เห็นอนุมัติการทำงานฝ่ายขายจึงจะส่งข้อมูลต่อไปยังฝ่ายก่อสร้างดำเนินการ</p>	<div style="text-align: center;">  <p>ขั้นตอนการเพิ่มเติมหรือลดงาน เหมือนกับ บริษัท รอยัล เฮาส์</p> </div>

<p>ในกรณีที่มีการขอปรับเปลี่ยนแบบจากลูกค้า ซึ่งทางฝ่ายออกแบบจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับขั้นตอนนี้ในแง่การเขียนแบบงานเพิ่มเติมเพื่อนำเสนอให้กับลูกค้าโดยฝ่ายแบบจะได้รับข้อมูลการเขียนงานลดหรือเพิ่มเติมจากผู้จัดการสาขา หรือผู้จัดการฝ่ายขายก่อนจึงจะทำแบบในส่วนนี้พอหลังจากที่เขียนแบบส่วนนี้แล้วก็จะมีการส่งกลับไปยังผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการฝ่ายขายพิจารณา</p>	
--	--

#### 4.2.2.11 ขั้นตอนการทำงานเพิ่มเติมระหว่างก่อสร้าง

บริษัท รอยแอส เฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p><u>ขั้นตอนของการทำงานเพิ่มเติมของฝ่ายก่อสร้างที่ต้องมีการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจะสามารถดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อได้รับเอกสารแสดงอนุมัติการดำเนินงานจากลูกค้าซึ่งการทำงานในส่วนนี้มีผลกับการเก็บเงินลูกค้า งานเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นก่อนการทำงานฝ่ายก่อสร้างจะแจ้งไปยังฝ่ายขายให้เพิ่มเติมระยะเวลาการทำงานของการเพิ่มเติมนั้นๆ เพื่อที่จะได้ไม่สะดุดกับการทำงานจริงหากต้องให้ยึดถือกับระยะเวลาเดิม</u></p> <p>การทำงานเพิ่มเติมฝ่ายก่อสร้างต้องพิจารณาถึงผลดีผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับบ้านของลูกค้าหากการเพิ่มเติมนั้นๆ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือส่งผลกระทบต่องานส่วนอื่นฝ่ายก่อสร้างจะทำการอธิบายให้กับลูกค้ารับทราบ แต่หากลูกค้ายังมีความเพิ่มเติมนั้นและรับหลักการของบริษัทฯ ได้ทางฝ่ายก่อสร้างจะดำเนินการตามความต้องการลูกค้า</p>	 <p>ขั้นตอนการทำงานเพิ่มเติมระหว่างก่อสร้าง เหมือนกับบริษัท รอยแอส เฮ้าส์</p>

## 4.2.2.12 ขั้นตอนการติดต่อราชการก่อนบ้านแล้วเสร็จ

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p><u>ในขั้นตอนนี้จะเป็นการดำเนินงานติดต่อราชการในเรื่อง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <u>ขอเลขหมายบ้าน</u></li> <li>(2) <u>ขอเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าจากชั่วคราวเป็นถาวร</u></li> <li>(3) <u>ขอเปลี่ยนแปลงการใช้น้ำประปาจากชั่วคราวเป็นถาวร</u></li> <li>(4) <u>ขออนุญาตอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</u></li> </ol> <p>ฝ่ายประสานงานจะเข้าไปเกี่ยวข้องขั้นตอนการทำงานอีกครั้งในช่วงที่บ้านใกล้เสร็จขั้นตอนการก่อสร้างประมาณ 30 วัน โดยการทำงานฝ่ายก่อสร้างจะแจ้งเรื่องมายังฝ่ายประสานงานในทุกหลังที่งานก่อสร้างใกล้แล้วเสร็จ เพื่อที่ฝ่ายประสานงานได้จัดเตรียมข้อมูลให้พร้อมแลหาการทำงานในส่วนนี้ต่อเนื่องกับระยะเวลาการส่งมอบงานทำให้ลูกค้าสามารถเข้าไปอยู่ได้</p>	<p>ขั้นตอนวิธีการทำงานในงานติดต่อราชการของบริษัท ไฟร์พัฒนาก่อนบ้านแล้วเสร็จ นั้นมีลักษณะการทำงานเหมือนกันกับบริษัท รอยัลเฮาส์ แต่มีความแตกต่างกันที่ ผู้ที่เป็นผู้ดำเนินการ คือฝ่ายที่จัดทำเรื่องประสานงานหน่วยงานราชการคือ ฝ่ายออกแบบ</p>

## 4.2.2.13 ตอนการส่งมอบงานงวดสุดท้าย

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>เมื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อสร้างแล้วเสร็จจนถึงงวดสุดท้ายตามสัญญาว่าจ้าง ฝ่ายก่อสร้างจะมีการตรวจสอบคุณภาพของงานในช่วงสุดท้ายก่อนหลังจากนั้นจะแจ้งเรื่องไปยังฝ่ายขายประสานกับลูกค้าเพื่อเข้าตรวจงาน และในการเข้าตรวจงานของลูกค้างวดสุดท้าย ฝ่ายก่อสร้างจะมีตัวแทนเข้าร่วมกับฝ่ายขายเพื่อรับฟังข้อแก้ไขจากลูกค้าหากพบข้อแก้ไข ฝ่ายก่อสร้างก็จะแจ้งเรื่องไปยังผู้รับเหมาดำเนินการแก้ไขงานตามรายการที่ลูกค้าได้ตรวจงานก่อนส่งมอบ และหลังจากที่ทำการแก้ไขเสร็จแล้ว ก็จะแจ้งไปยังฝ่ายขายและลูกค้าตรวจรับงานอีกครั้ง</p> <p>ในขั้นตอนสุดท้าย ของการให้บริการทางฝ่ายออกแบบมีหน้าที่รวบรวมแบบก่อสร้างรวมไปถึงงานระบบที่มีการปรับแก้ไข (As build Drawing) และรวบรวมจัดส่งไปยังฝ่ายขาย เพื่อส่งต่อไปยังลูกค้าหลังจากที่มีการส่งมอบงานแบบก่อสร้างส่วนนี้จะระบุการปรับเปลี่ยนงานระบบหรือการทำงานที่สำคัญๆ ของงานก่อสร้างไว้ให้ลูกค้าเพื่อดูเป็นแนวทางในอนาคตหากมีการแก้ไขในจุดนั้นๆ เจ้าของบ้านก็จะนำแบบช่างคนอื่นดูได้ทันที</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการส่งมอบงานงวดสุดท้าย เหมือนกับบริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>



#### 4.2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานระยะสุดท้าย

ขั้นตอนสุดท้ายหลังจากการส่งมอบงาน ถือเป็นมุมมองที่จะสะท้อนกลับมายังบริษัทฯ ในแง่ของความรับผิดชอบ อย่างที่กล่าวไปในสองขั้นตอนแรกหากมีการทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ จะส่งผลในขั้นตอนหลังนี้มีปัญหามาก บริษัทฯต้องรีบเข้าดำเนินการแก้ไขหากส่งมอบบ้านไปแล้ว หรือหากลูกค้าพบปัญหา ก็ต้องรีบเข้าไปซ่อมแซม ผู้ทำวิจัยเห็นว่าขั้นตอนนี้คือการรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯให้อยู่ได้ในระยะยาว สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อองค์กร และสามารถจำแนกลำดับขั้นตอนได้ดังนี้

##### 4.2.3.1 ขอบเขตการรับประกัน

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขอบเขตระยะเวลาการรับประกันของบริษัท รอยแอลเฮ้าส์ มีขอบเขตระยะเวลาการรับประกันดังนี้</p> <p>(1) รับประกันงานโครงสร้างหลักของอาคาร โครงสร้างเสา คาน พื้น ระยะเวลาการรับประกันการทำงาน 5 ปี</p> <p>(2) รับประกันงานทั่วไป สถาปัตยกรรม ฉาบปูน ทาสี กรูกระเบื้อง อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านตกแต่งพื้นผิว งานระบบ ระยะเวลาการรับประกันการทำงาน 1 ปี</p> <p>(3) รับประกันการรั่วซึมของหลังคาเป็นเวลา 5 ปี</p> <p>(4) รับประกันป้องกันการเกิดปลวก และการกำจัดปลวกเป็น เวลา 3 ปี นับจากการกำจัดปลวกครั้งที่ 1 ในระหว่างก่อสร้าง</p>	<p>ขอบเขตระยะเวลาการรับประกันของบริษัท ไฟร์พัฒนา มีขอบเขตระยะเวลาการรับประกันดังนี้</p> <p>(1) รับประกันงานโครงสร้างหลักของอาคาร โครงสร้างเสา คาน พื้น ระยะเวลาการรับประกันการทำงาน 3 ปี</p> <p>(2) รับประกันคุณภาพทั่วไปโดยทำการตรวจสอบและ ซ่อมแซมให้ฟรีในช่วง 1 ปีแรก</p> <p>(3) รับประกันการรั่วซึมของหลังคาเป็นเวลา 5 ปี</p> <p>(4) รับประกันป้องกันการเกิดปลวก และการกำจัดปลวกเป็น เวลา 3 ปี นับจากการกำจัดปลวกครั้งที่ 1 ในระหว่างก่อสร้าง</p>

## 4.2.3.2 ขั้นตอนการดูแลรักษาบ้านลูกค้าหลังการส่งมอบ

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากมีการส่งมอบบ้านเป็นที่เรียบร้อยแล้วแล้วบริษัทรับสร้างบ้าน ได้ทำการมอบเอกสารการรับประกันการทำงานของบริษัทให้กับลูกค้า ซึ่งจะมีการระบุ ระยะเวลาการรับประกันทางด้านต่างๆ อาทิเช่น งานโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม งานระบบ เป็นต้น หลังการก่อสร้างหากเกิดข้อบกพร่องใดๆก็ตามที่อยู่ในระยะเวลาการประกัน สามารถโทรแจ้งไปยังบริษัทฯ ได้โดยปกติที่มีการแจ้งเรื่องงานรับประกันมายังบริษัทฯ จะส่งทีมงานบริการหลังการขายเข้าไปซ่อมแซมแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆภายใน 3 วัน</p> <p>การดูแลลูกค้าหลังการขายตามปกติของธุรกิจรับสร้างบ้านนั้นถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญต่อธุรกิจรับสร้างบ้านในระยะยาวดังนั้น บริษัทรอยแอลเฮ้าส์ ได้มีการจัดเตรียมทีมงานให้บริการหลังการขายเฉพาะทางเอาไว้ และทุกระยะ 3-6 เดือน บริษัทฯ มีนโยบายเข้าไปตรวจเช็คการบริการหลังการขาย (After Sales Service) ให้กับลูกค้าทุกรายภายในระยะเวลาการรับประกัน นอกเหนือจากระยะเวลารับประกันลูกค้าสามารถโทรแจ้งซ่อมได้</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการดูแลรักษาบ้านลูกค้า หลังการส่งมอบ เหมือนกับ บริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

#### 4.2.3.3 ขั้นตอนการแก้ไขข้อบกพร่องจากลูกค้าแจ้งซ่อม

บริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หากลูกค้าที่รับมอบบ้านไปแล้วมีการแจ้งซ่อมข้อบกพร่องทั้งในระหว่างการรับประกันหรือหลังระยะเวลาการรับประกันลูกค้าจะมีการโทรแจ้งเรื่องเข้ามายังบริษัทฯพร้อมกับแจ้งเลขหมายของลูกค้าให้บริษัทรับทราบ บริษัทฯ มีฐานข้อมูลเดิมของลูกค้าแต่ละราย เก็บไว้อยู่แล้ว และหลังจากที่ได้มีการรับเรื่องภายใน 3 วัน บริษัทฯ จะทำการส่งเจ้าหน้าที่ ที่ชำนาญแต่ละประเภทเข้าไปให้บริการซ่อมแซมข้อบกพร่องต่างๆ ทั้งนี้ระยะเวลาการซ่อมแซมขึ้นอยู่กับ</p> <p>การแก้ไขงานว่ามีมากน้อยเพียงใด การแก้ไขข้อบกพร่องในแต่ละครั้งเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินว่าข้อบกพร่องนั้นๆ เกิดจากสาเหตุอะไร หากข้อบกพร่องนั้นเกิดจากผลของการทำงานของ บริษัทฯ อาทิเช่น กระจกเบื้องหลุดร่อน บานตกเปิด-ปิดไม่ได้ หรือพื้นทรุดตัว ผนังร้าว จากการใช้งานปกติ การซ่อมแซมแก้ไขนั้น จะไม่มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นทางบริษัทจะบริการซ่อมแซมให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ทั้งค่าวัสดุ และค่าแรง ส่วนข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของลูกค้าและมีความเสียหาย อาทิเช่น กระจกเบื้องบิ่นแตก บานประตูบวมเพราะโดนน้ำไม่สามารถปิดได้ หรือมีการต่อเติมนอกเหนือจากงานก่อสร้างเดิมที่บริษัททำไว้ ทางบริษัทฯ จะทำการซ่อมแซมให้โดยคิดเฉพาะค่าวัสดุ ส่วนค่าแรงไม่คิดค่าใช้จ่าย</p>	<p style="text-align: center;">↑</p> <p style="text-align: center;">ขั้นตอนการแก้ไขข้อบกพร่อง จากลูกค้าแจ้งซ่อม เหมือนกับ บริษัท รอยแล เฮ้าส์</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

#### 4.2.3.4 ขั้นตอนการดูแลบ้านลูกค้าหลังหมดระยะประกัน

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนการดูแลรักษาบ้านหลังจากหมดระยะการประกันบริษัทฯ จะแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเบื้องต้นก่อน ว่าการแจ้งซ่อมนอกเหนือจากระยะการรับประกันซึ่งหากลูกค้ามีความประสงค์ให้บริษัทฯ เข้าไปซ่อมแซมแก้ไขบริษัทฯ จะทำการคิดทั้งค่าวัสดุ และค่าแรงงานที่เกิดขึ้นจริง หากลูกค้ารับหลักการของบริษัทฯ ได้บริษัทฯ ก็จัดเตรียมช่างเข้าให้บริการตามที่ได้รับแจ้งซึ่งจะไม่มีผลผูกพันกันในอนาคต นอกเหนือจากการซ่อมแซมงานนั้นๆ เป็นข้อบกพร่องและไปกระทบงานส่วนอื่นของลูกค้า</p>	<p>ขั้นตอนการดูแลบ้านลูกค้าหลังหมดระยะประกัน เหมือนกับบริษัท รอยแอล เฮ้าส์</p>

#### 4.3 ปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมุมมองของบริษัท รอยแอลเฮ้าส์ และบริษัท ไฟร์พัฒนา

ขั้นตอนการให้บริการสร้างบ้านตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานต้องมีการประสานงานกับบุคคลากรตามสายวิชาช่างหลากหลายสาขาจากว่าจะได้บ้านที่สำเร็จสมบูรณ์สักหนึ่งหลังจึงเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกัน ขึ้นอยู่ที่ว่าข้อขัดแย้งนั้นๆ เป็นเรื่องอะไร และผู้ปฏิบัติงานมีวิธีแก้ปัญหาย่างไรที่จะช่วยให้ปัญหาส่วนนั้นลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลจากการศึกษาที่ผู้ศึกษาทำการเข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ทั้งในส่วนผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อขั้นตอนการทำงานสร้างบ้าน และสามารถจำแนกปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนได้ดังนี้

4.3.1 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะแรก

4.3.2 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะที่สอง

4.3.3 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะสุดท้าย

4.3.4 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นภายใน

#### 4.3.1 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะแรก

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรกเริ่ม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลูกค้ำบางรายมีการเปรียบเทียบกับบริษัทฯ รับสร้างบ้านหลายบริษัทที่มีความลังเลใจในการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการ</li> <li>2. ลูกค้ำบางรายมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องแบบ</li> <li>3. ลูกค้ำบางรายมีการปรับเปลี่ยนแบบเซ็นสัญญาบ่อย และใช้เวลานานในการตัดสินใจนาน</li> <li>4. ลูกค้ำบางรายมีความลังเลในการตัดสินใจ ถ้ากรณีได้ปรึกษาหารือกับคนรอบข้าง ส่งผลต่อการที่บริษัทฯ ต้องมีการปรับแก้ไขแบบก่อสร้าง</li> <li>5. ปัญหาด้านราคา เมื่อลูกค้ำเปรียบเทียบกับบริษัทฯ อื่นๆ</li> </ol>	<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรกเริ่ม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลูกค้ำบางรายมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องแบบ</li> <li>2. ลูกค้ำบางรายมีการปรับเปลี่ยนแบบเซ็นสัญญาบ่อย และใช้เวลานานในการตัดสินใจนาน</li> </ol>

#### 4.3.2 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะที่สอง

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างการก่อสร้าง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ลูกค้ำบางรายมีการเปรียบเทียบเทคนิคการก่อสร้าง ซึ่งอาจจะมีการนำเอามาตรฐานการทำงานการก่อสร้างจากที่อื่นหรือคำบอกเล่าจากบุคคลรอบข้าง เข้ามากำหนดมาตรฐานการทำงานของบริษัทฯ</li> <li>(2) ลูกค้ำบางรายมีความคาดหวังในคุณภาพของวัสดุ พอหลังจากมีการเริ่มทำงานไปจนถึงระยะงานสถาปัตยกรรม ลูกค้ำเริ่มมี</li> </ol>	<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างการก่อสร้าง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ลูกค้ำบางรายมีความต้องการที่จะเพิ่มเติมงาน บางครั้งไม่มีเหตุผล เพียงแต่มีความต้องการอยากเพิ่ม ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการทำงาน เพราะบางรายการคาบเกี่ยวกับงานปัจจุบัน</li> <li>(2) ลูกค้ำบางรายเมื่อได้เห็นงานก่อสร้างจริง มีการนำไปเปรียบเทียบเรื่องขนาดพื้นที่ใช้สอย ลูกค้ำมีความเข้าใจเรื่องแบบ</li> </ol>

<p>การนำไปเปรียบเทียบกับวัสดุทั่วไปในท้องตลาดที่มีคุณภาพมากกว่าวัสดุที่กำหนดในสัญญาซึ่งเป็นสเปคมาตรฐาน จึงเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงวัสดุและมีผลในเรื่องการเพิ่มเติมงานภายหลัง</p> <p>(3) ลูกค้าบางรายมีความต้องการที่จะเพิ่มเติมงาน แต่ยังคงลังเลในการตัดสินใจระหว่างการก่อสร้างซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการทำงาน เพราะบางรายการคาบเกี่ยวกับงานปัจจุบัน บางกรณีไม่สามารถทำได้ แต่ลูกค้ายังคงยืนยันที่จะทำจึงก่อให้เกิดความลำบากใจของผู้ให้บริการและนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ดีทางด้านจิตใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย</p> <p>(4) เมื่อมีงานเพิ่มเติมและบริษัทฯ ทำการเสนอราคาส่วนงานเพิ่ม ลูกค้าบางรายไม่เข้าใจและมักยกกรณีอ้างถึงบริษัทฯ เรื่องการให้บริการครบวงจรควรจะรวมส่วนเพิ่มนี้ไว้ด้วย และนำเรื่องนี้ไปข้อต่อราคา</p> <p>(5) ลูกค้าบางรายต้องการเพิ่มเติมงานซึ่งบางครั้งไม่สามารถทำได้ ติดปัญหาเรื่องโครงสร้างจนนำไปสู่ข้อขัดแย้งในด้านความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ</p> <p>(6) ลูกค้าบางรายเมื่อได้เห็นงานก่อสร้างจริง มีการนำไปเปรียบเทียบเรื่องขนาดพื้นที่ใช้สอย หรืออีกนัยหนึ่งกล่าวคือลูกค้ามีความเข้าใจเรื่องแบบก่อสร้างไม่ตรงกับการก่อสร้างจริงหน้างานเป็นอีกสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการเพิ่มเติมงาน</p>	<p>ก่อสร้างไม่ตรงกับการก่อสร้างจริงหน้างาน</p>
---	--

#### 4.3.3 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในระยะสุดท้าย

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการส่งมอบบ้าน</p> <p>หลังจากมีการส่งมอบบ้านให้กับลูกค้า ในแต่ละรายแล้วโดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยพบปัญหา เนื่องจากมีการตรวจเช็คการทำงานทุกขั้นตอน ก่อนการส่งมอบบ้านพร้อมกับลูกค้า และนโยบายการบริการหลังการขาย ของบริษัทฯ สร้างบ้านที่จะมีการเข้าไปตรวจเช็คตามระยะเวลาการรับประกันอยู่แล้วจึงไม่ค่อยพบปัญหาในส่วนนี้</p>	<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการส่งมอบบ้าน</p> <p>ไม่พบปัญหา</p>

#### 4.3.4 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นภายใน

บริษัท รอยัลเฮาส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ปัญหาอุปสรรคภายในองค์กร</p> <p>คือการให้ความร่วมมือส่งผ่านข้อมูล ความรวดเร็วต่อการประสานงานกับส่วนต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ผู้จัดการสาขา, พนักงานขาย, ฝ่ายออกแบบ ผู้ควบคุมงาน รวมไปถึงการส่งผ่านข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าไปยังฝ่ายต่างๆ โดยภาพรวมแล้วปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเป็นแค่เพียงความคลาดเคลื่อนของการประสานงานระหว่างกันแต่มิใช่เป็นปัญหาสำคัญต่อขั้นตอนการทำงานซึ่งปัญหาของข้อขัดแย้งในองค์กรมีการปรับแก้ไขกันอยู่ตลอดเวลาโดยใช้ระบบของเอกสารเข้ามาควบคุมต่อการดำเนินงานภายใน หรือใช้วิธีการบอกกล่าวโดยวาจา กรณีงานนั้นๆ เป็นงาน</p>	<p>ปัญหาอุปสรรคภายในองค์กร</p> <p>ปัญหาการติดต่อประสานงานกันภายในของ บริษัท ไฟร์พัฒนา ปัจจุบันไม่พบว่าเป็นปัญหา เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเก่าแก่ โดยเฉพาะระดับผู้จัดการส่วนต่างๆ และไฟร์พัฒนามีสาขาเพียงสาขาเดียวลดขั้นตอนลงหลายส่วนจึงทำให้การประสานงานกันภายในไม่มีอุปสรรค</p>

<p>เร่งด่วน ซึ่งจะมีผู้จัดการฝ่ายหรือหัวหน้าส่วนนั้นเป็นผู้รับผิดชอบ อย่างชัดเจน และเป็นระบบ</p> <p>ส่วนใหญ่บริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน โดยเฉพาะสมาชิกประเภทสามัญจะมีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน สามารถรองรับงานได้เป็นจำนวนมากต่อปี และเมื่อระบบการติดต่อประสานงานภายในกำหนดไว้อย่างชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาต่อการประสานงานนั้นจึงไม่ใช่เรื่องใหญ่ที่บุคคลากรในสายงานจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้</p>	
--	--

#### 4.4 ขั้นตอนการรับบริการจากผู้บริโภคที่เคยสร้างบ้าน

การศึกษาในส่วนสุดท้ายนี้เป็นการศึกษาผลตอบรับจากลูกค้าที่เคยใช้บริการสร้างบ้านจากบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองโดยจำแนกระดับราคา 5 ระดับ เพื่อต้องการทราบถึงความคาดหวัง ปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมุมมองของลูกค้าที่เคยใช้บริการ ผลของการศึกษาจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะของการศึกษาได้ในส่วนต่อไปและสามารถจำแนกได้ดังนี้

##### 4.4.1 ขั้นตอนที่ลูกค้าได้รับบริการจากบริษัทฯ

ผลจากการได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการข้างต้นของทั้งสองบริษัทนั้นผู้ทำวิจัยแบ่งกลุ่มจำแนกตามระดับราคาของลูกค้าที่เข้าทำการสัมภาษณ์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ได้รับการปฏิบัติทุกขั้นตอนเหมือนกันทุกระดับราคาจะแตกต่างกันเพียงความยากง่ายของแบบบ้านรวมไปถึงวัสดุที่ลูกค้าเลือกใช้ ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการสรุปขั้นตอนที่ลูกค้าได้รับบริการจากบริษัทรับสร้างบ้านในรายละเอียดดังนี้

การเตรียมตัวก่อนที่จะสร้างบ้านการเตรียมความพร้อมของการก่อสร้างบ้านส่วนใหญ่ลูกค้ามีความพร้อมเรื่องของที่ดินที่จะปลูกสร้างอยู่แล้ว และมีการเตรียมการวางแผนที่จะสร้างบ้านมาไม่ต่ำกว่า 2 ปี จากนั้นจึงมาพิจารณานาการสร้างบ้าน โดยเริ่มต้นจากส่วนของงบประมาณที่ต้องจัดเตรียมสำหรับการก่อสร้าง โดยแบ่งงบประมาณออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ คือ

- (1)งบประมาณค่าก่อสร้างตัวบ้าน
- (2)งบประมาณงานรอบบริเวณ เช่น ถนนทางเข้า รั้วบ้าน งานตกแต่งสวน ส่วนสุดท้ายเป็น
- (3)งบประมาณการซื้อของเข้าบ้าน หรืองานตกแต่งภายใน



ลูกค้าหลายรายใช้เงินสดในการก่อสร้างหลังจากที่ลูกค้าได้มีการหารือกับคนในครอบครัวที่มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจสร้างบ้านว่าจะก่อสร้างบ้านกับใครดี ลูกค้าหลายรายให้ความเห็นว่า การตัดสินใจเลือกบริษัทรับสร้างบ้านที่ให้บริการครบวงจรนั้นมีความคุ้มค่ามากกว่าการเลือกที่จะสร้างบ้านด้วยตนเองซึ่งต้องมีการว่าจ้างทำแบบ หาผู้รับเหมา หากคนมาควบคุมดูแลงาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันในระยะยาวแล้วกรณีหลังมีความเสี่ยงมากกว่า จึงได้ตัดสินใจเลือกผู้ที่จะสร้างบ้านกับ บริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านเพราะมีความมั่นใจว่าจะได้บ้านออกมามีคุณภาพอย่างแน่นอน อีกทั้งยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ประกอบการที่อยู่ในสมาคมฯ จะมีการทำงานที่ได้มาตรฐาน ลูกค้าทุกรายที่ผู้ทำวิจัยเข้าทำการสัมภาษณ์ให้ความเห็นในแง่ของราคาค่าก่อสร้างว่า ถึงแม้บริษัทรับสร้างบ้านจะมีราคาค่าก่อสร้างโดยเฉลี่ยสูงกว่าผู้รับเหมาภายนอก ต่างก็ยอมรับได้ เพียงพอใจต่อการตัดสินใจใช้บริการ ลูกค้าหลายรายให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าถ้าสร้างบ้านด้วยตนเองต้องมีการว่าจ้างสถาปนิกผู้ออกแบบ คัดเลือกผู้เหมาหรือขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ พอสรุปค่าใช้จ่ายออกมาและนำไปรวมค่าก่อสร้าง ก็ไม่แตกต่างกันมาก กับการว่าจ้างบริษัทรับสร้างบ้าน และสิ่งที่สำคัญไม่รู้มาก่อนว่าผู้รับเหมาภายนอกมีผลงานเป็นเช่นไร หากว่าจ้างไปแล้วอาจจะมีความเสี่ยงมากกว่าในอนาคตเป็นไปได้

หลังจากที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะใช้บริการบริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมฯ แล้วลูกค้าจึงเริ่มมองหาบริษัทรับสร้างบ้านโดยพิจารณาเปรียบเทียบจากโฆษณาในหนังสือ และสอบถามไปยังบริษัทรับสร้างบ้านหลายบริษัท เพื่อศึกษาข้อมูลขั้นตอนการให้บริการรวมถึงพิจารณาแบบบ้านของบริษัทนั้นๆ เป็นส่วนสำคัญ

#### 4.4.1.1 การได้รับบริการระยะแรก

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p>ขั้นตอนแรกเริ่มลูกค้าได้เข้าไปพบฝ่ายขายที่บริษัท หรือมีการนัดหมายให้รายละเอียดกันภายนอก โดยฝ่ายขายได้นำเสนอแบบมาตรฐานที่เหมาะสมสามารถลงที่ดินปลูกสร้างบ้านได้ทันที ถ้าสร้างตามแบบของบริษัทฯ ที่มีอยู่แล้ว ราคาจะถูกลงมาในราคามาตรฐานเป็นราคาที่ลูกค้ารับได้ รวมไปถึงรายการวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างของบริษัทฯ ตามแบบที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ในขั้นตอนนี้มีการพูดคุยให้</p>	

ข้อมูลประกอบการจัดทำแบบหากกรณีที่ลูกค้าไม่ได้เลือกแบบมาตรฐาน ขณะเดียวกันฝ่ายขายก็จะเป็นผู้ให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆของการให้บริการแต่ละขั้นตอน สิ่งสำคัญมีการจัดเอกสารให้ลูกค้ากลับไปเพื่อศึกษาในรายละเอียดการให้บริการเพิ่มเติม ซึ่งฝ่ายขายจะทำการเคลียร์ข้อมูลทุกอย่างให้เราเข้าใจ มีการนำเสนอที่ละเอียดเข้าใจง่าย มีการทำความเข้าใจในแง่ต่างๆ ทั้ง สเปควัสดุ ขั้นตอนการใช้บริการ รวมไปถึงการแบ่งงวด หลังจากนั้นจึงมีการลงมือเรื่องแบบร่าง ขั้นตอนการทำงานร่วมกันส่วนนี้ระหว่างลูกค้าและฝ่ายขายใช้ระยะเวลาในการทำแบบร่างประมาณ 3-10 วัน

ขั้นตอนหลังจากมีการสรุปแบบร่าง และราคาแล้วมาถึงในส่วนนี้สิ่งที่ลูกค้าจะรับรู้คือรูปแบบ รายการวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง รวมไปถึงงบประมาณค่าก่อสร้างบ้านในเบื้องต้น หลังจากนั้นฝ่ายขายจะโทรนัดหมายไปยังลูกค้าเพื่อทำการวางมัดจำตามระบบของบริษัทฯที่อธิบายให้ลูกค้ารับรู้ในตอนแรก มีการวางเงินตามจำนวนที่บริษัทฯ กำหนดขึ้นอยู่กับงบประมาณค่าก่อสร้าง หลังจากวางมัดจำสัญญา บริษัทฯ ก็จะส่งคนมาตีผังแบบบ้านให้เราดู พอหลังจากที่บริษัทฯ เขียนแบบก่อสร้างสักระยะหนึ่งก็จะนัดให้เขาไปตรวจแบบในเรื่องต่างๆเพื่อเป็นการยืนยันการก่อสร้างกับลูกค้า และนำแบบที่เซ็นสัญญาไปเป็นแบบที่ใช้ทำการก่อสร้างและวางแผนการทำงานของบ้านหลังนี้ พอตรวจแบบเสร็จแล้ว ก็นัดลูกค้าทำสัญญาว่าจ้างปลูกสร้างต่อไป

จากการสัมภาษณ์ลูกค้าบริษัท  
โฟร์พัฒนา มีการรับบริการ  
เหมือนกันกับบริษัท รอยแลแฮร์ส  
ทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะในระดับ  
ราคาการก่อสร้างบ้านเท่าใดก็ตาม

## 4.4.1.2 การได้รับบริการระยะที่สอง

บริษัท รอยลแฮร์ส จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p>หลังจากเซ็นสัญญา แล้วฝ่ายก่อสร้างจะนัดลูกค้าเข้าไปสำรวจผังสำหรับก่อสร้างจากนั้นก็</p> <p>เป็นขั้นตอนการเริ่มงานของฝ่ายก่อสร้างในแต่</p> <p>ละงวดที่ได้มีการแจ้งกับทางลูกค้าเอาไว้</p> <p>หลังจากที่มีการเริ่มต้นงานก่อสร้างไปได้สัก</p> <p>ระยะหนึ่ง บริษัทรับสร้างบ้านก็จะแจ้งให้ลูกค้า</p> <p>ไปทำการเลือกวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ</p> <p>ลูกค้าซึ่งในส่วนนี้เองลูกค้าได้มีส่วนร่วมกับผู้ขาย</p> <p>และฝ่ายก่อสร้าง ในการสร้างบ้าน การ</p> <p>เลือกวัสดุถือเป็นขั้นตอนสำคัญของลูกค้าที่ต้อง</p> <p>รีบดำเนินการตามแผนให้ได้ตามกำหนด</p> <p>ระยะเวลาที่บริษัทกำหนดล่วงหน้าเพื่อให้เกิด</p> <p>ความสอดคล้องกับการทำงานหน้างานจริง ใน</p> <p>ขณะเดียวกันแม้ว่าจะมีการเริ่มก่อสร้างแล้วก็</p> <p><u>ตามลูกค้าสร้างบ้านได้แจ้งกับผู้ทำวิจัยว่าก็</u></p> <p><u>ยังคงมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขแบบอยู่หลายครั้ง</u></p> <p><u>กว่าจะลงตัวเนื่องจากลูกค้าให้เหตุผลกับ</u></p> <p><u>ผู้ทำวิจัยว่าช่วงที่ได้ดูแบบร่างหรือแบบก่อสร้าง</u></p> <p><u>มีความเข้าใจในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถ</u></p> <p><u>มองเห็นภาพที่จะเกิดขึ้นจริงของการก่อสร้าง</u></p> <p><u>และหลังจากที่มีการก่อสร้างลูกค้าได้เข้าไป</u></p> <p><u>ตรวจงานพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่</u></p> <p><u>แรก จึงก่อให้เกิดความต้องการที่จะ</u></p> <p><u>เปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม ลูกค้าให้ความเห็นในจุดนี้</u></p> <p><u>ว่าเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ศึกษาทางด้านวิชาชีพนี้</u></p> <p><u>จึงไม่สามารถจินตนาการตามที่ฝ่ายแบบ</u></p> <p><u>กำหนดให้ จุดนี้เองทำให้เป็นจุดเริ่มต้นของข้อ</u></p>	

ขัดแย้งที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการ ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้ทำวิจัยได้สอบถามถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับลูกค้าต่างก็ให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกันว่าบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองบริษัทดังกล่าวมีความยืดหยุ่นต่อการให้บริการเป็นอย่างดี บางครั้งความต้องการเพิ่มเติมนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ทางฝ่ายก่อสร้างก็จะทำหนังสือแจ้งไปยังลูกค้า หรือมีการนัดประชุมกันหน้างาน ลูกค้าก็ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจเช็คงานแต่ละขั้นตอนของบริษัทฯ ดำเนินการก่อสร้างตามงวดที่ระบุไว้ในสัญญาซึ่งส่วนใหญ่การทำงานของแต่ละงวดก่อนที่จะมีการทำเรื่องเบิกค่างวดงานก่อสร้างนั้นค่อนข้างจะชัดเจนต่อการให้บริการ อาจจะมีบางงวดที่เหลื่อมหล้ากันบ้างแต่ลูกค้าก็สามารถยืดหยุ่นให้ได้

ในเรื่องของงานเพิ่มเติมหลังจากที่มีการตกลงและอนุมัติเรื่องงานเพิ่มเติมแล้วการทำงานก็ดำเนินต่อไปและจากที่ลูกค้าได้สังเกตหน้างานบริษัทจะดำเนินการจัดช่างเฉพาะทางมาทำงานให้และเมื่อหมดงานนั้นๆ ก็จะนำช่างชุดนั้นออกไป และนำช่างชุดใหม่เข้ามาตรงส่วนนี้ทางไฟร์แมนก็ได้แจ้งมายังลูกค้าเป็นระยะจึงทำให้รู้สึกว่ารับรู้ความเคลื่อนไหวของการทำงานอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้งานออกมารวดเร็วระยะเวลาในการก่อสร้างบ้านแต่ละหลังก็ขึ้นอยู่กับขนาด และความยากง่ายของแบบบ้าน ในบางกรณีลูกค้ามีการตรวจเช็คงานและพบข้อบกพร่อง อาทิ งานฉาบปูน ตกแต่งกระเบื้อง บางส่วนที่เราเห็นว่าไม่เรียบร้อยก็ได้แจ้งข้างต้นไปที่ไฟร์แมน ก็ดำเนินการต่อไปที่หัวหน้างานก่อสร้าง ทำการปรับแก้ไขได้อย่างทันท่วงทีโดย

เฉลี่ยจากการสังเกตของลูกค้าหลังจากที่ได้มีการแจ้งแก้ไขหน้างานจะทำการแก้ไขแล้วเสร็จไม่เกินสามวัน จึงไม่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีกลับไปยังลูกค้า

ลูกค้าหลายรายได้แจ้งกับผู้ทำวิจัยว่าโดยภาพรวมของการรับบริการในขั้นตอนระหว่างการบริการก่อสร้างแม้ว่าจะเกิดข้อผิดพลาดของการก่อสร้างเมื่อผลงานสรุปออกมาในตอนท้ายก็ยังคงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยขั้นตอนในการดำเนินงานและวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีระบบ

#### 4.4.1.3 การได้รับบริการระยะสุดท้าย

บริษัท รอยแอลแฮร์ส จำกัด	บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด
<p><u>ขั้นตอนระยะสุดท้ายช่วงการส่งมอบงานทางฝ่ายก่อสร้างได้โทรแจ้งไปยังลูกค้าก่อนล่วงหน้าเจ็ดวันก่อนเข้าทำการตรวจรับงาน หากเกิดข้อบกพร่องในส่วนสุดท้ายทางลูกค้าก็จะแจ้งกลับยังฝ่ายก่อสร้างโดยทันทีเพื่อทำการแก้ไข หลังจากนั้นฝ่ายก่อสร้างก็จะนัดส่งมอบงานอีกครั้งโดยในครั้งนีทางบริษัทรับสร้างบ้านได้เตรียมเอกสารการรับประกันผลงานก่อสร้างของบ้านลูกค้าไปมอบให้กับลูกค้าในวันที่มีการเซ็นรับงานอย่างชัดเจน เพราะเอกสารฉบับนี้บริษัทแจ้งว่าเป็นเอกสารที่ใช้ยืนยันการรับประกัน เมื่อเกิดกรณีมีปัญหาหลังจากการส่งมอบบ้านลูกค้าได้แจ้งกับผู้ทำวิจัยว่ามีการแจ้งบริษัทเข้ามาแก้ไขงานหลายครั้งในช่วงการรับประกัน จากการสังเกตบริษัทจะส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ไขภายในสามถึงเจ็ดวัน</u></p>	

<p>ก่อนที่ช่างจะเข้ามาซ่อมแซมบ้านของลูกค้า จะมีเจ้าหน้าที่โทรมาสอบถามถึงปัญหา เพื่อเป็นการยืนยันปัญหา และจัดเตรียมทีมช่างเฉพาะทางให้เหมาะสมกับงาน</p> <p>ในเรื่องของการดูแลลูกค้าหลังการขาย ลูกค้ามีความรู้สึกที่ทั้งสองบริษัทที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านข้างต้นมีการดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่การให้บริการขั้นต้น จนถึงการให้บริการหลังการขาย ส่วนนี้เอง ผู้ทำวิจัยให้ความเห็นว่าเป็นที่มาของการบอกต่อกับลูกค้ารายอื่น</p>	
--	--

#### 4.5 ปัญหาข้อขัดแย้งของผู้บริโภค และความคาดหวังต่อการให้บริการ

บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด	บริษัท ไฟร์พัฒนา จำกัด
<p><u>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรกเริ่ม</u></p> <p>เนื่องด้วยในการให้บริการของบริษัทรับสร้างบ้านในขั้นตอนแรกนั้นมีความชัดเจนของการให้บริการอย่างดีอยู่แล้ว ลูกค้าได้รับบริการทางด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอแบบบ้าน การนำเสนอตัวอย่างผลงาน และการนำเสนอขั้นตอนการทำงานตามหน้างานจริง จึงไม่พบปัญหาข้อขัดแย้งในขั้นตอนนี้ ส่วนใหญ่ผู้ที่รับบริการถ้ามีความไม่เข้าใจในเรื่องใดจะสอบถามไปยังฝ่ายขายโดยทันที <u>ปัญหาในช่วงต้นไม่ค่อยมีปัญหา เพราะได้มีการเตรียมตัว และความเข้าใจมาระดับหนึ่งแล้ว</u></p> <p>ปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างการก่อสร้าง</p>	<p><u>ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนแรกเริ่ม</u></p> <p>ลูกค้าไม่พบปัญหาในขั้นตอนแรก</p> <p>ปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างการก่อสร้าง</p>

<p>(1) แรงงานก่อสร้างไม่เพียงพอในช่วงระหว่างเทศกาล</p> <p>(2) ปัญหาเรื่องการส่งของ เข้าหน่วยงานของบริษัทฯ บางประเภทเป็นชนิดเดียวกันแต่ต่างกันที่คุณสมบัติ เมื่อตรวจพบแล้วลูกค้าเสียความรู้สึก แม้ว่าวัสดุที่บริษัทฯ สั่งเข้ามา นั้นจะมีมาตรฐาน แต่ก็ยังมีสิ่งที่เหมาะสมกว่าที่บริษัทฯ ควรจะนำมาให้ใช้ก็ตาม แต่โดยส่วนตัวของลูกค้าก็รู้สึกว่า ไม่ดีก็จะรีบแจ้งกลับไปยังบริษัทฯ แจ้งที่ฝ่ายขายว่าทำไมส่งวัสดุตัวนี้มาซึ่งงานไม่ได้มาตรฐานซึ่งลูกค้ามองว่าเป็นข้อผิดพลาดของการประสานงานภายใน เป็นหลักในแง่ของผู้ที่สั่งวัสดุ ลูกค้าไม่ได้โทษบริษัทฯ , ฝ่ายขาย, หรือก่อสร้าง แต่มองไปที่การตรวจสอบคำสั่งซื้อของนั้นๆ ว่าควรจะมีประสิทธิภาพสำหรับกรณีวัสดุบางชนิด อาจจะเป็นสิ่งเล็กน้อยแต่ถ้าลูกค้ารายอื่นๆ มอง อาจจะมีมองว่าเป็นเรื่องใหญ่ก็เป็นได้</p> <p>(3) การรับข้อมูลและสื่อสารภายในบริษัทบางครั้งมีความผิดพลาด ข้อมูลที่แจ้งกลับมา ยังลูกค้าคลาดเคลื่อนไม่เป็นจริงตามหน้างาน</p> <p>(4) ข้อผิดพลาดขณะก่อสร้าง คือการทำงานหน้างานบางครั้งไม่ตรงกับแบบบ้านที่สรุปไว้ในช่วงเซ็นสัญญา เมื่อพิจารณาเหตุผลแล้วอาจจะเกิดจากช่วงเขียนแบบก่อสร้างได้มีการคัดลอกแบบมาตรฐานมาซึ่งอาจจะไม่ได้เปลี่ยนแปลงบางส่วนที่ปรับแก้ไข จึงทำให้หน้างานทำไปผิดแบบแต่ก็มีการแก้ไข ไม่มีปัญหาอะไร ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นตรวจพบด้วยตัวเองแล้วจึงแจ้งกับไฟร์แมน</p>	<p>(1) ลูกค้ามีความต้องการเพิ่มเติมงานในระหว่างงานก่อสร้าง ด้วยเหตุผลขาดความเข้าใจในเรื่องแบบ ต้องการเห็นงานจริงก่อนแล้วจึงตัดสินใจราคา งานเพิ่มเติมในช่วงหลังมีการเสนอราคาสูง</p>
--	--

<p>(5) ลูกค้ามีความต้องการเพิ่มเติมงาน ในระหว่างงานก่อสร้าง ด้วยเหตุผลขาดความ เข้าใจในเรื่องแบบ ต้องการเห็นงานจริงก่อนแล้ว จึงตัดสินใจราคา งานเพิ่มเติมในช่วงหลังมีการ เสนอราคาสูง</p> <p>ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการส่งมอบบ้าน บริษัทรับสร้างบ้านมีการให้บริการหลังการขาย อย่างชัดเจน และได้เข้าตรวจเช็คงานตรงตาม เวลาที่กำหนด และปกติจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย โทรมาสอบถามปัญหาเกี่ยวกับทางลูกค้าอยู่เป็น ประจำเพื่อเป็นการรักษาลูกค้า อีกทั้งหากเกิด บกพร่องของการทำงานในระยะเวลารับประกัน โทรเรียกเข้ามาดำเนินการบริษัทก็จัดส่งช่างมา ซ่อมให้ทุกครั้ง จึงทำให้ปัญหาของการรับบริการ ในส่วนสุดท้ายนั้นไม่มี</p>	<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการส่งมอบบ้าน</p> <p>ลูกค้าไม่พบปัญหาหลังจากมีการส่ง มอบเพราะบริษัทฯ ส่งคนมาตรวจเช็ค ตลอด หากมีแก้ไขก็ส่งช่างเข้าตลอด</p>
---	---