

หัวข้อเรื่อง	การสร้างแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์
นักศึกษา	นางสาววราพร อุตมเพทาย
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เรกซ์ธนศักดิ์ เรืองเพชรรัตน์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2551

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เพื่อสร้างแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ควบคู่ไปกับแนวคิดทฤษฎีการบริหารทรัพยากรอาคารและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารลูกค้าของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานให้เช่า เพื่อประเมินสถานะขององค์กร ณ ปัจจุบัน แล้วสร้างเป็นแนวทางโดยเปลี่ยนจากการบริหารลูกค้าไปเป็นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเบื้องต้นสำหรับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์โดยเฉพาะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การสร้างแนวทางในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ สามารถกระทำได้ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ บุคลากร และเวลา โดยจะต้องได้รับความร่วมมือและมีความเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับการสร้างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น จากบุคลากรเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารอาคารทุกคน สิ่งสำคัญคือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ฝ่ายบริหารอาคารจึงต้องมีการติดตามและพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ หากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประสบความสำเร็จมากเท่าไร องค์กรก็จะยิ่งประสบความสำเร็จในการบริหารอาคารมากขึ้นเท่านั้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก อาจารย์เรกซ์ธนศักดิ์ เรืองเทพรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้า และ อาจารย์วิศรา บุญยทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอิสระในเล่มนี้มาโดยตลอด ผู้ทำการศึกษา ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการผู้สอบการศึกษาค้นคว้าอิสระทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในการศึกษา ตลอดจนแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้การศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ ของหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ถ่ายทอดวิชาการแขนงต่างๆ ตลอดจนขอเสนอแนะ เรื่องการเรียน ตั้งแต่เริ่มการศึกษานจนจบหลักสูตร

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวัฒน และบริษัทผู้เช่าทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคารทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำดีๆ และให้ความช่วยเหลือจนการศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จครั้งนี้

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
คำถามของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	6
- ความหมายของการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	6
- แนวคิดในการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	9
- ความเป็นมาของแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	9
- นิยามของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	10

สารบัญ (ต่อ)

-	วัตถุประสงค์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	11
-	กระบวนการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	11
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ.....	15
-	ความหมายของความพึงพอใจ	15
-	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
	ข้อมูลพื้นฐานอาคารर्वวัฒน์.....	19
3	วิธีการดำเนินการศึกษา	
	รูปแบบการศึกษา.....	22
	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง.....	23
	ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	24
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่เช่า อาคารर्वวัฒน์.....	28
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นลูกค้าผู้เช่า.....	31
-	ทางด้านการบริการ.....	31

สารบัญ (ต่อ)

- ทางด้านระบบอาคาร.....	32
- ทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย.....	33
- ทางด้านอัตราค่าบริการ.....	34
- ทางด้านอื่นๆ.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ฝ่ายของบริหารอาคาร.....	35
5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	38
สรุปผลการศึกษา.....	38
การอภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	56
แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นลูกค้าผู้เช่า.....	57
แบบประเมินสถานะ ช่องว่างองค์กร.....	61
ประวัติผู้ศึกษา.....	71

สารบัญภาพ

แผนภาพ 1-1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
แผนภาพ 2-1 แสดงปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสามของการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	7
แผนภาพ 2-2 กระบวนการของCRM.....	12
แผนภาพ 2-3 ภาพอาคารรวิวัฒน์.....	19
แผนภาพ 3-1 ผังโครงสร้างฝ่ายบริหารอาคาร อาคารรวิวัฒน์.....	22
แผนภาพ 4-1 กราฟเปรียบเทียบพื้นที่เช่า อาคารรวิวัฒน์	27
แผนภาพ 4-2 กราฟเปรียบเทียบพื้นที่เช่ากับพื้นที่เช่าทั้งหมด	28
แผนภาพ 4-3 แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเช่าพื้นที่ ตามประเภทธุรกิจ.....	29
แผนภาพ 5-1 แผนการปรับเปลี่ยน CRM ของ ฝ่ายบริหารอาคาร อาคารรวิวัฒน์.....	39
แผนภาพ 5-2 กระบวนการของCRM.....	43