

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ กล่าวถึงวิธีการดำเนินการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับฝ่ายบริหารอาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย

3.1 รูปแบบการศึกษา

3.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) โดยเป็นการนำผลจากการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลไปประยุกต์ เพื่อสร้างแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารอาคารอาคารรวิวัฒน์ ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลจาก 2 ส่วน คือ

1.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

- ข้อมูลด้านการบริหารลูกค้าของฝ่ายอาคาร อาคารรวิวัฒน์ ณ ปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการประเมินตามแบบประเมิน

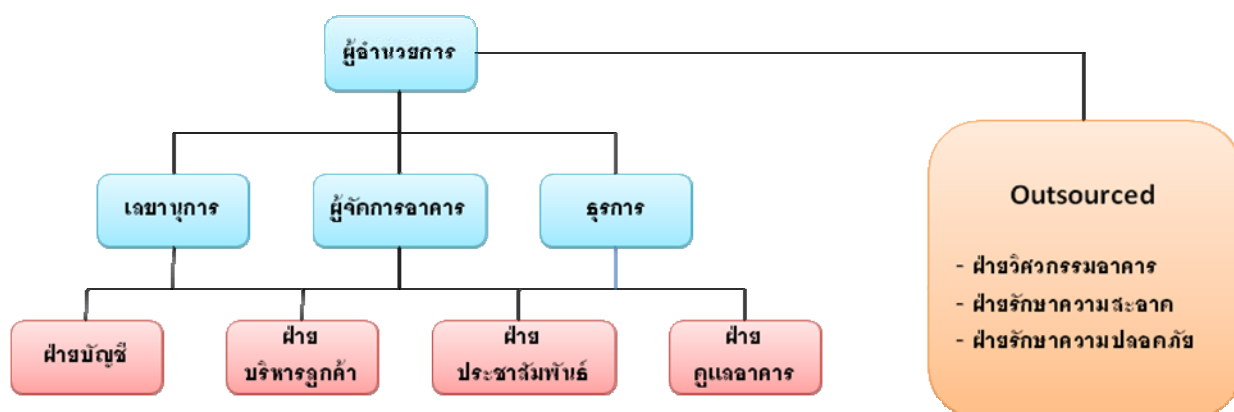
3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารอาคารร่วรวัฒน์ เช่น โครงสร้างอำนาจหน้าที่ภายในองค์กร รวมไปถึงข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าผู้เช่า
- แนวคิด ทฤษฎีรูปแบบในการสร้างกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรอาคารและแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

3.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย คือ ตัวแทนจากบริษัททั้งหมด 23 บริษัท

ประชากรในการทำการวิจัย คือ ฝ่ายบริหารอาคาร อาคารร่วรวัฒน์



แผนภาพ 3-1 ผังโครงสร้างฝ่ายบริหารอาคาร อาคารร่วรวัฒน์

จากแผนภาพ พบว่าโครงสร้างของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารร่วรวัฒน์ แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. บุคคลภายในของบริษัท (In-house) ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 ผู้อำนวยการ

1.2 เลขานุการ

1.3 ผู้จัดการอาคาร

1.4 ธุรการ

1.5 ฝ่ายบัญชี

1.6 ฝ่ายบริหารลูกค้า

1.7 ฝ่ายประชาสัมพันธ์

1.8 ฝ่ายดูแลอาคาร รวมทั้งสิ้น 15 คน

2. การจ้างบุคคลภายนอกที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Outsourced) เพื่อดูแลงานเฉพาะใน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย

2.1 งานด้านวิศวกรรมอาคาร จำนวน 8 คน

2.2 งานด้านรักษาความสะอาด จำนวน 5 คน

2.3 งานด้านรักษาความปลอดภัย จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 23 คน

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา แบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและกำหนดขอบเขตในการวิจัยเพื่อสร้างแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ให้กับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์
2. เก็บและรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาถึงกระบวนการบริหารลูกค้าของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ เพื่อการประเมินสถานะปัจจุบันของกระบวนการบริหารลูกค้าของฝ่ายบริหารอาคาร ด้วยวิธี

- 2.1 การสังเกตการณ์และการสำรวจโดยผู้ทำวิจัย
- 2.2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่า
- 2.3 การสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเป็นรายบุคคล
3. ประมวล และวิเคราะห์ประเด็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่า เพื่อเลือกประเด็นมาสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารอาคาร
4. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาประเมินสรุปสถานภาพขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ
 - 4.1 ศูนย์รวมทางธุรกิจ (Business focus)
 - 4.2 โครงสร้างองค์กร (Organizational structure)
 - 4.3 การวัดผลทางธุรกิจ (Business metrics)
 - 4.4 การปฏิสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer interaction)
 - 3.5 เทคโนโลยี (Technology)
5. สร้างแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเบื้องต้นให้กับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารर्वฒัน และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับฝ่ายบริหารอาคาร อาคารर्वฒัน หรือผู้ที่สนใจนำไปพัฒนาต่อได้

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าของฝ่ายบริหารอาคารจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยเอง การสัมภาษณ์ความคิดเห็น

จากลูกค้าผู้เช่า และการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้ 2 ส่วน คือ แบบสังเกต และแบบสอบถาม

1.แบบสังเกต โดยการสังเกตจากกระบวนการบริหารจริงเพื่อเก็บเป็นข้อมูลมา ประกอบการวิเคราะห์

2.แบบสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารลูกค้าของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ จำนวน 23 บริษัท และสอบถามกระบวนการบริหารจริงจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร อาคารวรวัฒน์ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายเปิด

2.1 การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าผู้เช่า ในการออกแบบแบบสัมภาษณ์เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าผู้เช่าแสดงความคิดเห็น ได้นำหลักการซึ่งอ้างอิงมาจาก แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ที่กล่าวถึงในบทที่ 2 ข้างต้น แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

- 1.1 ทางด้านการบริการ
- 1.2 ทางด้านระบบอาคาร
- 1.3 ทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย
- 1.4 ทางด้านอัตราค่าบริการ
- 1.5 อื่นๆ

2.2 การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคารในประเด็นลูกค้าผู้เช่าแสดงความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด 5 ประเด็น

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากการสังเกต และการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้เช่า และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้า โดยแบ่งแยกเป็นประเด็น แล้วเลือกประเด็นที่ลูกค้าผู้เช่ากล่าวถึงมากที่สุด 5 ประเด็น มาสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารอาคารที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นนั้นๆ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมด เพื่อทำการประเมินสรุปสถานะองค์กร ณ ปัจจุบัน ที่จะนำไปสู่แนวทางในการสร้างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์