

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสัมภาษณ์ (INTERVIEW RESEARCH) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากบริษัทรับสร้างบ้านต่างๆ รวมไปถึงผู้บริโภครที่เลือกใช้บริการบริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมฯ และผลจากการดำเนินงานวิจัยนี้อาจใช้เป็นประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษา และผู้ประกอบการรายใหม่ที่สนใจเข้าสู่ธุรกิจรับสร้างบ้าน รวมไปถึงผู้บริโภครที่กำลังจะสร้างบ้าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงข้อมูลแก่ผู้สนใจทุกฝ่าย โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

#### 3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา

#### 3.5 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 3.6 แผนการดำเนินงานวิจัยได้

### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

#### 3.1.1 การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการค้นคว้าข้อมูล เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลทั้งหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ห้องสมุดธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ศูนย์วิจัยแห่งชาติ เว็บไซต์ของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านทั้งในและต่างประเทศ

และการขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยตรงจากส่วนงานต่างๆ เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการสร้างบ้าน ซึ่งได้แก่ข้อมูลต่อไปนี้

(1) ศึกษาข้อมูล และเอกสารเบื้องต้นในการดำเนินการของแต่ละส่วนงานในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านประกอบด้วยเอกสารต่างๆ ดังนี้

- หนังสือเผยแพร่ เรื่อง คุณสมบัติของสมาชิกสมาคมฯ
- เอกสารเผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ตเกี่ยวกับธุรกิจให้บริการรับสร้างบ้านของผู้ประกอบการที่อยู่ในสมาคมฯ
- เอกสารระเบียบการให้บริการสร้างบ้านจากบริษัทที่เข้าทำการสัมภาษณ์ข้อมูล
- วารสาร ตลาดการให้บริการสร้างบ้านจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่กล่าวถึงความ เป็นมาของการจัดตั้งสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านในประเทศไทย
- เอกสารอ้างอิงสถิติการเกิดขึ้นของการสร้างที่อยู่อาศัยของภาค อสังหาริมทรัพย์ในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล จากศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
- เอกสารเผยแพร่ทางอินเตอร์เน็ตเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการรับสร้างบ้านของ สมาคมรับสร้างบ้านแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาที่เผยแพร่ข้อมูลการจัดตั้งองค์กรที่เกี่ยวกับธุรกิจ อุตสาหกรรมการสร้างบ้านในประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ [www.nahb.com](http://www.nahb.com)

โดยข้อมูลที่ได้จากข้อมูลข้างต้นจะใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาตามลักษณะขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการสร้างบ้านของบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน

(2) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง รูปแบบของการก่อสร้าง ขั้นตอนของการก่อสร้าง จริยธรรมของผู้ก่อสร้างและเจ้าของงาน ความต้องการต่อเติมและเปลี่ยนแปลงของผู้ที่สร้างบ้านกับบริษัทรับสร้างบ้าน

โดยข้อมูลที่ได้จากข้อ (1) (2) นั้น จะใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในขั้นตอนการให้บริการสร้างบ้านของบริษัทที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน

### 3.1.2 การศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ส่วนแรกจะสัมภาษณ์ถึงลำดับ ขั้นตอน การดำเนินงานให้บริการสร้างของบริษัทที่อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน เพิ่มเติมโดยละเอียด และการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ดังที่แสดงในภาคผนวก ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการ สัมภาษณ์ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเปิด ซึ่งสัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวกับขั้นตอนการ ดำเนินงานให้บริการสร้างบ้าน สิ่งที่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัท

(1) ซึ่งในการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง หรือเจ้าของบริษัทฯ และบุคลากรที่มีส่วนในการประสานงานเป็นหลักต่อขั้นตอนการให้บริการ สร้างบ้าน ของบริษัทรับสร้างบ้านที่เป็นสมาชิกประเภทสามัญ อยู่ในสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน ทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารงานในสำนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

(2) เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการรับสร้างบ้านจากบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสอง บริษัทฯ ที่ผู้ทำวิจัยคัดเลือก เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังต่อการได้รับบริการรวมไปถึงข้อขัดแย้งที่ เกิดขึ้นขณะรับบริการซึ่งบางครั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มนี้ผู้ประกอบการอาจยังไม่ เคยทราบเลยก็เป็นได้ผู้วิจัยเข้าทำการสัมภาษณ์ในฐานะผู้เสนอแนะ ผู้ที่ได้รับสัมภาษณ์อาจให้ ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่หลากหลายต่อการศึกษา

## 3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา

### 3.2.1 กลุ่มประชากรตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

(1) กลุ่มผู้ประกอบการที่อยู่ในสมาคมรับสร้างบ้านเป็นสมาชิกประเภทสามัญซึ่ง ปัจจุบันขณะที่ทำงานวิจัยนี้มีอยู่ทั้งหมด 25 บริษัทโดยเกณฑ์การกำหนดกลุ่ม ผู้ประกอบการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาจาก

1.1 บริษัทที่มีผลประกอบการมูลค่าการรับงานสร้างบ้านต่อปีอยู่ในอันดับ 1-5 นับตั้งแต่มีการก่อตั้งสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้านเมื่อปี พ.ศ.2547 และทำการ คัดเลือกจำนวน 2 ราย

1.2 เป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี

1.3 มูลค่าของธุรกิจต่อปีมากกว่า 250 ล้านบาท

1.4 ผู้ทำวิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นอย่างดี

**บริษัทที่ทำการคัดเลือกในการทำวิจัยคือ**

A. บริษัท รอยลแฮร์ส จำกัด

B. บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด

ผู้ที่เข้าไปสัมภาษณ์ของทั้งสองบริษัทฯ ต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการโดยตรง ซึ่งสามารถกำหนดผู้ที่เข้าทำการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร หรือเจ้าของผู้ก่อตั้งบริษัทฯ เป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในการทำงานทั้งในแง่การบริหารจัดการและภาคปฏิบัติ

2. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่มีส่วนสัมพันธ์เป็นหลักกับผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเริ่มตลอดจนขั้นตอนการว่าจ้าง

(2) กลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการสร้างบ้านกับบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองฯ

ผู้ที่เคยมีประสบการณ์สร้างบ้านกับบริษัทรับสร้างบ้านจำนวน 10 ราย โดยเลือกผู้ที่เคยใช้บริการกับกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ประกอบการ ทั้ง 2 ราย โดยจำแนกตามระดับราคาค่าก่อสร้างดังนี้

2.1 ตลาดระดับราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาท

2.2 ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 1-3 ล้านบาท

2.3 ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 3-5 ล้านบาท

2.4 ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 5-10 ล้านบาท

2.5 ตลาดระดับราคาบ้านตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป

โดยทำการเลือกกลุ่มประชากรที่เคยใช้บริการสร้างบ้านตามระดับราคาดังกล่าว ประเภทละ 1 รายต่อ 1 ผู้ประกอบการ และในการศึกษาวิจัยนี้ กำหนดสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ใช้บริการทั้งหมดจำนวน 10 ราย จากทั้ง 2 บริษัท ดังที่ผู้ทำวิจัยได้อ้างอิงตามตารางที่ 3.01 ผู้ใช้บริการบริษัทรับสร้างบ้านจำแนกตามระดับราคาในปี 2548

ตารางที่ 3.01 ผู้ใช้บริการบริษัทรับสร้างบ้านจำแนกตามระดับราคาในปี 2548

(เฉพาะบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน)

ระดับราคาตลาดรับสร้างบ้าน	ผู้ใช้บริการรับสร้างบ้าน		ผู้ใช้บริการสินเชื่อ	
	% จำนวนราย	มูลค่าก่อสร้าง (ลบ.)	% มูลค่าก่อสร้าง	มูลค่าสินเชื่อ (ลบ.)
1. ตลาดระดับราคาบ้านต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1	38	70	26
2. ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 1-3 ล้านบาท	54	2,072	60	1,243
3. ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 3-5 ล้านบาท	28	1,074	50	537
4. ตลาดระดับราคาบ้านระหว่าง 5-10 ล้านบาท	13	499	20	100
5. ตลาดระดับราคาบ้านตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป	4	154	10	16
รวม	100%	3,837	50	1,922

ที่มา: จากการรวบรวมและประมาณการของสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน วารสารราย 3 เดือนปีที่ 11 ฉบับที่ 43 ประจำเดือน

ต.ค. - ธ.ค. 2548 (หน้า 24) ธ.ช.ส.

### 3.2.2 กลุ่มประชากรบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองบริษัทฯ

#### (1) บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด

- 1.1 กรรมการผู้จัดการ นายกสมาคมธฤทิจรับสร้างบ้าน (2549-2550)
- 1.2 ผู้จัดการฝ่ายขาย และผู้จัดการดูแล สาขาศรีนครินทร์
- 1.3 ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง สาขาพระราม 3
- 1.4 ผู้จัดการฝ่ายออกแบบ สาขาดุสิต(สำนักงานใหญ่)
- 1.5 ผู้จัดการฝ่ายประสานงาน สาขาดุสิต(สำนักงานใหญ่)

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเข้าสัมภาษณ์บุคคลข้างต้นของ บริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด โดยได้เข้าทำการสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงได้เข้าสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการที่มีส่วนสำคัญของขั้นตอนการให้บริการเป็นหลักเรียงตามลำดับ 2-5 ในการเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลของบุคคลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นได้รับความร่วมมือทั้งในแง่ของข้อมูล ปฐมภูมิ และทัศนคติเป็นอย่างดี โดยเฉพาะกรรมการผู้จัดการ ซึ่งได้ให้ข้อมูลเชิงปฐมภูมิ อันเป็นสาระสำคัญของการทำงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างมาก ส่วนพนักงานระดับผู้จัดการอีก 4 ท่านที่เข้าทำการสัมภาษณ์ต่างก็ให้ข้อมูลในเชิงปฐมภูมิอันเป็นประโยชน์ และผู้ทำวิจัยเชื่อว่าเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือต่อการให้บริการด้วยประสบการณ์ทำงานของแต่ละท่านที่อยู่กับบริษัท รอยแอลเฮ้าส์ จำกัด มาหลายปีซึ่งผู้ทำวิจัยพอจะสรุปข้อมูลพื้นฐานของแต่ละท่านได้ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายขาย และผู้จัดการดูแล สาขาศรีนครินทร์ มีประสบการณ์ทำงานกับบริษัทฯ มาทั้งหมด 17 ปี เริ่มด้วยตำแหน่ง พนักงานฝ่ายขาย และพัฒนาจนสู่การเป็นผู้จัดการสาขาในที่สุด
2. ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง สาขาพระราม 3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านงานก่อสร้างโดยตรง เป็นวิศวกรโยธา และจบการศึกษาระดับปริญญาโท ทางด้านบริหารธุรกิจ ทำงานกับบริษัทฯ มาทั้งหมด 16 ปี ตำแหน่งแรกเริ่มจากฝ่ายออกแบบ ไปจนถึงผู้ควบคุมงาน และก้าวสู่ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างในที่สุด
3. ผู้จัดการฝ่ายออกแบบ สาขาดุสิต(สำนักงานใหญ่) ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 18 ปี มีหน้าที่ในการควบคุมและบริหารงานทางด้านออกแบบกับบริษัทฯ มาตลอด
4. ผู้จัดการฝ่ายประสานงาน สาขาดุสิต(สำนักงานใหญ่) ทำงานกับบริษัทฯ มากกว่า 20 ปี ในตำแหน่งผู้จัดการงานบุคคลมาก่อนมีประสบการณ์ ในการประสานงานราชการทุกประเภท

## (2) บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด

2.1 กรรมการผู้จัดการ (อดีตนายกสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน 2547-2548)

2.2 ผู้จัดการฝ่ายขาย และออกแบบ

2.3 ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง

ในส่วนของกลุ่มประชากรผู้ประกอบการ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด จากการที่ผู้ทำวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการ เป็นลำดับแรกนั้นทำให้รู้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนเป็นหลักกับบริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด มี 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายขาย ฝ่ายออกแบบ และฝ่ายก่อสร้าง ส่วนฝ่ายอื่นๆ ในบริษัทฯ เป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเท่านั้น หลังจากนั้นได้มีการเข้าสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขาย และฝ่ายออกแบบซึ่งเป็นสถาปนิกประเภทสถาปัตยกรรมควบคุม ร่วมงานกับบริษัทฯ มา 19 ปี และสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้างเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งท่านนี้ร่วมงานกับบริษัทฯ มากกว่า 22 ปี ตั้งแต่ยุคแรกเริ่มก่อตั้งบริษัท โดยเริ่มจากตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมงานและพัฒนาสู่การเป็นผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง

## 3.2.3 กลุ่มประชากรผู้บริโภคที่สร้างบ้านกับทั้งสองบริษัทฯ

ประชากรที่เข้าทำการสัมภาษณ์กลุ่มนี้ถูกคัดเลือกโดย บริษัทรับสร้างบ้านทั้งสองเป็นผู้กำหนดให้ผู้ทำวิจัยเข้าสัมภาษณ์จำแนกกลุ่มลูกค้าที่จะเข้าสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

## (1) ระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านพักอาศัย ไม่เกิน 1 ล้านบาท

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท รอยแยลเฮ้าส์ จำกัด จำนวน 1 ราย

เจ้าของบ้าน อาชีพ รับราชการ มีผู้อยู่อาศัย 3 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขตดุสิต สร้างเสร็จ 2548

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด

ไม่มีการสัมภาษณ์เพราะบริษัทฯ ไม่ให้บริการในระดับราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาท

## (2) ระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านพักอาศัย ระหว่าง 1 – 3 ล้านบาท

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท รอยแยลเฮ้าส์ จำกัด จำนวน 1 ราย

เจ้าของบ้าน อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีผู้อยู่อาศัย 5 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต พระนคร สร้างเสร็จ 2549

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด จำนวน 1 ราย

เจ้าของบ้าน อาชีพ รัฐวิสาหกิจ มีผู้อยู่อาศัย 4 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต ลาดปลาเค้า สร้างเมื่อ 2549

**(3) ระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านพักอาศัย ระหว่าง 3 – 5 ล้านบาท**

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ รับราชการครู มีผู้อยู่อาศัย 5 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต ดุสิต  
 สร้างเสร็จ 2550

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ ธุรกิจสิ่งทอ มีผู้อยู่อาศัย 6 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต รามอินทรา  
 สร้างเสร็จ 2547

**(4) ระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านพักอาศัย ระหว่าง 5 – 10 ล้านบาท**

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เปิดคลินิก มีผู้อยู่อาศัย 4 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง  
 เขต ทวีวัฒนา สร้างเสร็จ 2550

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ นักธุรกิจส่งออก มีผู้อยู่อาศัย 5 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต สวนหลวง  
 สร้างเสร็จ 2549

**(5) ระดับราคาค่าก่อสร้างบ้านพักอาศัย 10 ล้านบาทขึ้นไป**

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท รอยแลเฮ้าส์ จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ ธุรกิจส่วนตัวเกี่ยวกับเสื้อผ้า มีผู้อยู่อาศัย 7 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง  
 เขต สุขุมวิท 3 สร้างเสร็จ 2549

ลูกค้าผู้ที่เคยสร้างบ้านกับ บริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด จำนวน 1 ราย  
 เจ้าของบ้าน อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีผู้อยู่อาศัย 6 ท่าน สถานที่ปลูกสร้าง เขต มีนบุรี  
 สร้างเสร็จ 2548

จากการคัดเลือกผู้ประกอบการในส่วนของผู้บริโภคที่ได้กำหนดไว้ว่าจะสัมภาษณ์ตาม  
 ระดับราคาละ 2 ราย มีเพียงระดับราคา 1 ล้านบาท ของบริษัท โฟร์พัฒนา จำกัด เท่านั้น ที่ไม่มี  
 สัมภาษณ์เพราะบริษัท โฟร์พัฒนา ไม่ได้ให้บริการในระดับราคาดังกล่าว

**3.2.4 ข้อจำกัดของการเข้าสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ที่เคยสร้างบ้าน**

ข้อจำกัดของการเข้าสัมภาษณ์ เนื่องด้วยงานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือด้วยการเข้าสัมภาษณ์ และ  
 การเข้าสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 1 วันและต้องทำการนัดหมายผู้สัมภาษณ์ก่อน  
 ล่วงหน้า ซึ่งใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการสัมภาษณ์ได้สัปดาห์ละ 2 ท่าน เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์  
 เนื่องด้วยส่วนใหญ่ทำงานวันธรรมดา ประกอบกับต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งเพื่อเข้าสัมภาษณ์ กลุ่ม

ผู้ประกอบการด้วย จึงมีข้อจำกัดทางด้านของเวลาไม่สามารถเข้าสัมภาษณ์กลุ่มผู้ที่สร้างบ้านได้มากกว่านี้ แต่ถึงอย่างไรข้อมูลที่ได้รับจากการเข้าสัมภาษณ์ก็ช่วยสร้างความกระจ่างชัดเจนต่อการทำวิจัย และสามารถนำมารวบรวมและเรียบเรียงได้เป็นอย่างดี

### 3.2.5 ขอบเขตของเนื้อหาที่ทำการศึกษามีดังนี้

- 1 ขั้นตอนก่อนการสร้างบ้าน
- 2 ขั้นตอนระหว่างการสร้างบ้าน
- 3 ขั้นตอนหลังการส่งมอบบ้าน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้คือ

3.3.1 แบบสัมภาษณ์ โดยลักษณะคำถามแบบเปิด โดยมีความประสงค์ที่จะให้ผู้ตอบคำถามตอบในประเด็นหลักๆ ดังนี้

#### (1) แบบสัมภาษณ์สำหรับ สัมภาษณ์บริษัทรับสร้างบ้าน

##### 1.1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทรับสร้างบ้านตั้งแต่ขั้นตอนแรกเริ่มจนถึงขั้นตอนสุดท้าย

ส่วนที่ 2 แนวคิดและนโยบายการดำเนินงานของธุรกิจรับสร้างบ้าน

ส่วนที่ 3 ปัญหาข้อขัดแย้งและอุปสรรคของธุรกิจรับสร้างบ้านที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับสมาคมธุรกิจรับสร้างบ้าน

ส่วนที่ 5 แนวโน้มธุรกิจรับสร้างบ้านในอนาคต

ส่วนที่ 6 ประเด็นสัมภาษณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

##### 1.2 แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการของบริษัทรับสร้างบ้าน

ส่วนที่ 1 ขอบเขตหน้าที่การทำงาน และขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายตลอดขั้นตอนการสร้างบ้าน

ส่วนที่ 2 ปัญหาข้อขัดแย้งและอุปสรรคของการทำงานที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 3 ประเด็นสัมภาษณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

#### (2) แบบสัมภาษณ์สำหรับ สัมภาษณ์ผู้บริโภค

ส่วนที่ 1 การรับบริการสร้างบ้านจากบริษัทฯ และความพึงพอใจของการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ปัญหาข้อขัดแย้งและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกบริษัทรับสร้างบ้าน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสร้างบ้าน

ส่วนที่ 5 ประเด็นสัมภาษณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง



### 3.4 การวิเคราะห์ผลจากการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำผลจากการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่มดังกล่าวข้างต้น และสามารถนำมาแบ่งแยกการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

#### (1) ขั้นตอนการให้บริการของบริษัทรับสร้างบ้านที่อยู่ในสมาคมทั้งกระบวนการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิ ที่นำมาอ้างอิงต่างๆ โดยนำเสนอในลักษณะเรียงลำดับชั้นความสำคัญของการดำเนินงานมีการวิเคราะห์ใช้วิธีทางด้านบริหารงานโครงการเพื่อ หาความเสี่ยงของขั้นตอนการให้บริการที่ควรให้ความใส่ใจ เปรียบเทียบให้เห็นในรูปของตาราง และใช้การนำเสนอเชิงพรรณนา ให้เห็นถึงรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนที่ต้องมีการประสานงานกัน

(2) ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นแบ่งแยกออกเป็นแต่ละขั้นตอนในส่วนของผู้ประกอบการ ทั้งที่เกิดขึ้นจากการทำงานภายใน และรวมไปถึงปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ นำมาเปรียบเทียบกับปัญหาข้อขัดแย้งที่ผู้บริโภคได้รับ ว่ามีความแตกต่างกันเช่นไร พบปัญหาจุดใด นำเสนอในรูปของตาราง และใช้การนำเสนอเชิงพรรณนา

(3) ปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ประกอบการในแต่ละขั้นตอน เป็นการนำข้อมูลปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ นำมาเปรียบเทียบกับปัญหาข้อขัดแย้งที่ผู้ประกอบการได้รับ ว่ามีความแตกต่างกันเช่นไร พบปัญหาจุดใด นำเสนอในรูปของตาราง และใช้การนำเสนอเชิงพรรณนา

(4) การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการ ในส่วนของความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากบริษัทรับสร้างบ้าน เป็นการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่เป็นส่วนสำคัญของธุรกิจให้บริการสร้างบ้าน โดยการนำเสนอในรูปของตารางและให้ค่าระดับคะแนนของความพึงพอใจ และผลจากการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา

### 3.5 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

(1) นำข้อมูลด้านทุติยภูมิ จากงานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นส่วนหนึ่งของการสรุปผลตามรายการแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในรายละเอียดบทที่ 2 โดยผลจากการศึกษาสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

1.1 สรุปผลการศึกษาในขั้นตอนการให้บริการสร้างบ้านแต่ละขั้นตอน

1.2 สรุปผลการศึกษาในส่วนของปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการบริการสร้างบ้านแต่ละขั้นตอน

1.3 สรุปผลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เคยใช้บริการจากบริษัทรับสร้างบ้านทั้งสอง

(2) ข้อเสนอแนะจากการศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วน

2.1 ข้อเสนอแนะต่อกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา

2.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้ทำวิจัยในอนาคต

### 3.5 แผนการดำเนินงานวิจัย

แผนภูมิที่ 3.01 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

