

แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนท์ : กรณีศึกษา ชลอ เกลิมชัย อพาร์ทเมนท์
อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชลธชา ใจเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
มิถุนายน 2552

แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์ : กรณีศึกษา ชลอ เกลิมชัย อพาร์ทเมนต์
อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ชลธชา ใจเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มิถุนายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

GUIDELINES ON APARTMENT DEVELOPMENT : A CASE STUDY OF CHALOR
CHALERMCHAI APARTMENT AT UTHAI IN PHRANAKHON SI AYUTTHAYA

CHONTACHA CHAIPET

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Development Strategy
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

June 2009

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนท์ : กรณีศึกษา ชลอ เณลิมชัย
อพาร์ทเมนท์ อำเภอกู้อัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย นางสาวชลลชชา ใจเพ็ชร
สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ้ง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวคนธ์ สุดสวาสดี)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้ับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

มิถุนายน 2552

ชลชชา ใจเพชร. (2552). **แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์ : กรณีศึกษา ชลอ เอลิมซ์ อพาร์ทเมนต์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เช่าต่อการให้บริการ และ 3) จัดทำแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ ชลอ เอลิมซ์ อพาร์ทเมนต์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าพักจำนวน 189 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติโดยใช้ Balanced scorecard model

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละด้านเฉลี่ยรวมระดับดี เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ด้านอาคาร/สถานที่ เท่ากันกับด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณูปโภค ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านราคา ตามลำดับ

2. ผู้เช่าพักมีปัญหาในการเช่าพัก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านราคา ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้านอาคาร/สถานที่ และมีข้อเสนอแนะการให้บริการ เช่น การติดตั้งแสงสว่างเพิ่มเติมในพื้นที่ส่วนกลางและห้องพัก การจัดสรรพื้นที่ส่วนกลางภายในและภายนอกอาคาร

3. แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติโดยใช้ Balanced scorecard model จัดทำยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา โดยกำหนดกิจกรรม แผนงาน โครงการ ผ่านมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน ประกอบด้วย แผนงานประชาสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการขาย โครงการปรับเปลี่ยนและตรวจสอบอุปกรณ์ 2) มุมมองด้านลูกค้า ประกอบด้วย โครงการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กร โครงการประเมินผลการให้บริการ 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน โครงการวัสดุอุปกรณ์คุณภาพมาตรฐาน แผนงานสำรวจ ปรับปรุง จัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วย โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน กิจกรรมสานสัมพันธ์สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Chontacha Chaipet. (2009). **Guidelines on Apartment Development: A Case Study of**

Chalor Chalermchai Apartment at Uthai in Phranakhon Si Ayutthaya.

An Independent Study, M.A. (Strategies for Development). Phranakhon Si Ayutthaya:

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Assistant Professor

Dr. Sirina Jitjaras.

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study levels of the leaseholders' satisfaction towards the services; 2) investigate the problems and suggestions of the leaseholders towards the services; and 3) arranging the guidelines for developing Chalor Chalermchai Apartment. The populations were 189 leaseholders. The data were collected by a questionnaire, SWOT Analysis and Balanced Scorecard Model. The findings are indicated as follows:

1. Good levels of the leaseholders' satisfaction were indicated as a whole; and when each aspect was considered, good levels of the leaseholders' satisfaction were also indicated naming respectively: the building/location which was equal to the personnel in services, security, public utilities, environment/location, facilities and prices.

2. Some leaseholders faced some problems living in the apartment naming respectively: prices, environment/location, security, and the building/location. The leaseholders suggested the renters to provide more lights on the shared areas and in the rooms, and provide more shared areas within and outside the building.

3. Regarding guidelines in developing the apartment, Balanced Scorecard Techniques were employed to provide the strategic plan by appointing activities, plans, and projects through 4 aspects naming as the followings: 1) financial perspectives comprising a public relation plan, a marketing promotion plan, and a plan for equipment changing and inspection; 2) customer perspectives comprising constructing the program of information technology, and a program for service evaluation; 3) internal process perspectives comprising a program for material and equipment standard, a plan for surveying and improvement, a plan for providing equipment and facilities; and 4) learning and development perspectives comprising a training program to increase working skills, and activities to encourage morale and will power in working performances.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส ประธานกรรมการหลักสูตรและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ลัดดาวัลย์ แจ่มฤกษ์แจ้ง ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวคนธ์ สุดสวาสดิ์ คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.ศุภฎี เจริญสุข ดร. ปฐมพงศ์ สุภเลิศ และคุณชวัช สิ้นพันธุ์ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบระลึกถึงคุณบิดา มารดา และผู้มีพระคุณที่ให้การอุปการะเลี้ยงดูและสนับสนุนทุกอย่างเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณครอบครัว ญาติพี่น้อง รวมทั้งผู้มีส่วนร่วมสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ดูแล และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่ง ตลอดระยะเวลาในการศึกษา และทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ชลชชา ใจเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา.....	9
ความรู้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	39
ชลอ - เกลิมชัย อพาร์ทเมนต์.....	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	68
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3 (ต่อ)	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
	การนำเสนอผลการวิจัย.....	75
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า.....	76
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ.....	79
	ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ.....	87
	ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนท์.....	96
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
	สรุปผล.....	112
	อภิปรายผล.....	119
	ข้อเสนอแนะ.....	122
	บรรณานุกรม.....	124
	ภาคผนวก.....	129
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	130
	ภาคผนวก ข รายงานและหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	142
	ภาคผนวก ค ภาพประกอบการวิจัย.....	147
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	150

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ลำดับขั้นของการวางแผนกลยุทธ์.....	21
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า.....	76
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับความพึงพอใจของผู้เช่า ต่อการให้บริการในภาพรวม.....	79
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสาธารณูปโภค.....	80
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านอาคาร/สถานที่.....	81
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	82
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง.....	83
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย.....	84
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	85
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านราคา....	86
11	การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ.....	88
12	จำนวนและร้อยละข้อมูลการให้บริการ.....	95
13	การวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กร.....	96
14	แผนกลยุทธ์แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเมนต์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	102
15	การประเมินผลเชิงกลยุทธ์แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเมนต์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	106
16	การดำเนินงานและระยะเวลาโครงการ.....	110

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิแสดงตัวแปรที่ศึกษา.....	6
2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์.....	13
3 ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และการนำไปปฏิบัติจริง.....	24
4 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	34
5 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจ.....	36
6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ.....	54
7 แบบจำลองความพึงพอใจในบริการ.....	55
8 แบบจำลองความพึงพอใจบริการที่คาดหวัง.....	57
9 กระบวนการนำไปสู่ความพึงพอใจทางที่อยู่อาศัย.....	62
10 การแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติผ่านมุมมอง 4 ด้าน.....	100
11 โครงสร้างแผนกลยุทธ์แนวทางการพัฒนา.....	108