

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสี่ ซึ่งได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค คือสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน ในช่วง 40 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สภาพสังคมแปรเปลี่ยนไปจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศอุตสาหกรรม พื้นที่ในเมืองเป็นแหล่งรวมของเทคโนโลยีและความทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข การคมนาคม การพาณิชย์และการค้าหรือการลงทุน ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ประชาชน เป็นแหล่งอาชีพและสร้างรายได้ขนาดใหญ่ของประเทศที่ก่อให้เกิดการอพยพโยกย้ายผู้คนจากชนบทเข้าสู่เมือง จนทำให้ชุมชนเมืองมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นในปริมาณมาก จากสภาพของสังคมเมืองที่มีผู้คนเข้ามาอาศัยอยู่อย่างมากมาย จึงมีรูปแบบของที่อยู่อาศัยที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานหลายประเภท เช่น หอพัก ห้องเช่า บ้านเช่า หรืออพาร์ทเมนท์ ทั้งนี้เพื่อรองรับประชาชนที่อพยพเข้ามาทำงานในชุมชนเมืองที่ตั้งอยู่โดยทั่วไป

การพัฒนาที่อยู่อาศัยของประเทศไทยในรูปแบบของอุตสาหกรรมการจัดสรรที่ดินและที่อยู่อาศัย เริ่มต้นอย่างจริงจังในสมัยหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยรัฐบาลได้จัดตั้งกองเคหะสถานในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้บริษัทเอกชนจำนวนมากมองเห็นทิศทางการลงทุนและได้ให้ความสนใจในการพัฒนาที่อยู่อาศัย แต่จากการศึกษาพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา คณะกรรมการต่าง ๆ ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นในช่วงหลัง ล้วนแล้วแต่เป็นคณะกรรมการเฉพาะกิจที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ไม่มีความต่อเนื่องในการวางแผนนโยบายในระยะยาวและไม่ได้มุ่งเน้นการวางโครงสร้างพื้นฐานในการพัฒนาที่อยู่อาศัย ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจขั้นพื้นฐานและสร้างความกินดีอยู่ดีของประชาชนในประเทศในระยะยาว หรืออาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยยังไม่มี “นโยบายที่อยู่อาศัยแห่งชาติ” (National housing policy) และไม่มีองค์กรถาวรระดับชาติ (National body) ที่จะทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์ กำหนดนโยบาย วางแผนประสานงานและประเมินผลการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ในระยะยาวทั้งของภาครัฐและเอกชน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์. 2551 : ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาของทุกประเทศในโลกคือ คุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ ซึ่งหมายถึง ชีวิตที่มีความสุข มีความสามารถในการดำรงชีวิตในชุมชนได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ธรรมชาติ และสภาพสังคม ดังนั้นคุณภาพชีวิต (Quality of life : QOL) จึงหมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งประชาชนมีหน้าที่พัฒนาตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพื่อพัฒนาให้ตนเองมีสุขภาพกายและจิตดี มีครอบครัวที่อบอุ่น มีที่อยู่อาศัย มีรายได้พอสมควร ประหยัดสร้างตนเองและครอบครัว (เทเวศร์ พิริยะพณท์. 2551 : ออนไลน์)

การศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน พบว่า ลักษณะสำคัญของที่อยู่อาศัยที่สำคัญมีปัจจัย 3 ประการคือ 1) ความสะดวกในการเข้าถึง 2) คุณภาพของสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางสังคมของชุมชน สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ บริการสาธารณะสำหรับชุมชน ความพึงพอใจได้รับจากที่ตั้ง ฯลฯ และ 3) ลักษณะที่ดินที่ใช้ในการปลูกบ้านและทำเลที่ตั้ง นอกจากนี้ควรเลือกพิจารณาจาก 1) ราคาของที่อยู่อาศัยซึ่งสัมพันธ์กับรายได้ และความสามารถในการจ่ายสำหรับที่อยู่อาศัย 2) รูปแบบของที่อยู่อาศัย ที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้อยู่อาศัย ซึ่งจะสัมพันธ์กับขนาดครอบครัวและสถานภาพสมรส และ 3) ที่ตั้งของที่อยู่อาศัยจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและระยะห่างจากที่ทำงานภายนอกซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของพื้นที่นั้น ๆ (เสกสรร คำสม. 2551 : ออนไลน์) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของรับบริการ อาจเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 27) จากที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า ประชาชนที่อยู่ต่างพื้นที่ที่ต้องเข้ามาประกอบอาชีพในเมือง และไม่มีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง มีความจำเป็นที่จะต้องหาที่พักโดยการ “เช่า” เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยเลือกให้เหมาะสมกับฐานะและศักยภาพของตนเอง ทั้งในด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านการให้บริการ และด้านราคา เป็นต้น

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางกายภาพมาก กล่าวคือเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ศิลปโบราณวัตถุ ศาสนสถาน วัฒนธรรมและวิถีชีวิต และยังเป็นแหล่งนิคมอุตสาหกรรมที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย ในอดีตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเคยทำการเกษตร โดยการปลูกข้าวเป็นอาชีพหลัก แต่ปัจจุบันได้เริ่มเปลี่ยนแปลงมาสู่ภาคอุตสาหกรรม ตามแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่จัดให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเขต 2 ของการส่งเสริมการลงทุน ตามแผนการพัฒนากภาคกลางตอนบน โดยกำหนดให้พื้นที่ทาง

เหนือของจังหวัด คือ อำเภอท่าเรือ และพื้นที่ทางใต้ของจังหวัด คือ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภออุทัย อำเภอบางปะอิน และอำเภอบางปะอิน เป็นศูนย์กลางการพัฒนาอุตสาหกรรม เชื่อมโยงกับภาคมหานคร ดังนั้นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงกลายเป็นพื้นที่อุตสาหกรรมและมีอุตสาหกรรมใหม่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ทั้งอุตสาหกรรมบริการ อุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร สวนอุตสาหกรรม 1 แห่ง ได้แก่ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และมีเขตประกอบการอุตสาหกรรม 1 แห่ง ได้แก่ เขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟคตอรีแลนด์วังน้อย (สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 7)

สภาพการเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมด้านการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมทำให้ในปี 2550 จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) เป็นอันดับ 3 ของประเทศ มีมูลค่า 328,846 ล้านบาท รายได้เฉลี่ย 432,080 บาท/คน/ปี อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจในปี 2550 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 9.36 และจากการสำรวจของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด พบว่ามีโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการในปี พ.ศ. 2551 ในเขตนิคมอุตสาหกรรม สวนอุตสาหกรรม เขตประกอบการอุตสาหกรรม และโรงงานอุตสาหกรรมนอกนิคม จำนวน 1,761 โรงงาน เงินทุนรวม 285,852.51 ล้านบาท จ้างแรงงาน 226,464 คน โดยพบว่ามีโรงงานจำนวน 166 แห่ง เงินทุน 49,847.11 ล้านบาท มีคนงาน 35,211 คน (สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : 7) และมีคนจากต่างถิ่นหลั่งไหลเข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ที่พักอาศัยบริเวณสวนอุตสาหกรรมโรจนะเพิ่มจำนวนขึ้นและตั้งอยู่โดยทั่วไป

จากการสำรวจข้อมูลที่พักอาศัยสำหรับเช่าพัก ที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารส่วนตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2551 พบว่า มีทั้งสิ้นจำนวน 303 แห่ง ประกอบด้วย บ้านเช่า ห้องเช่า หอพัก คอนโดมิเนียม แมนชั่น และอพาร์ทเมนท์ มีห้องพักรวมกันทั้งสิ้น จำนวน 9,594 ห้อง ซึ่ง “ชลอ เกลิมซัย อพาร์ทเมนท์” ก็เป็นหนึ่งในที่พักอาศัยสำหรับเช่าพัก ซึ่งตั้งอยู่บริเวณดังกล่าว มีอาคารที่พัก จำนวน 2 อาคาร รวมทั้งสิ้น 189 ห้อง จากหลักฐานการทำสัญญาเช่าห้องพัก ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 พบว่า มีผู้ทำสัญญาเช่าพักจำนวน 163 คน หรือ 163 ห้อง ซึ่งไม่เต็มจำนวนห้องพักที่มีให้เช่า นอกจากนี้ยังพบว่า มีผู้ย้ายเข้า-ออก อยู่เสมอ ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการพัฒนา “ชลอ เกลิมซัย อพาร์ทเมนท์” อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนาที่พักอาศัยให้มีลักษณะเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เช่าและเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของ ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เช่าต่อการให้บริการของ ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ความสำคัญของการวิจัย

การพัฒนาการให้บริการที่พักอาศัย นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะสามารถนำไปสู่ความสุขในการดำเนินชีวิตได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของตนเอง บนพื้นฐานของพร้อมในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้น ถ้าได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการที่พักอาศัยจากผู้เช่า จะสามารถนำไปสู่การวางแผน เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการที่พักอาศัย ซึ่งสามารถสนองต่อความต้องการของผู้เช่าได้เป็นอย่างดี อันจะนำไปสู่ความสุขกาย สุขใจ และการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

1. หน่วยในการวิเคราะห์ ได้แก่ ผู้เช่า “ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์” อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้เช่าพัก “ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์” อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 รวมทั้งสิ้นจำนวน 189 คน
  - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เช่าพัก “ชลอ เณลิ้มชัย อพาร์ทเมนท์” อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดให้เก็บข้อมูลจากผู้ที่มิรายชื่อทำสัญญาเช่าพัก อาคาร 1 และอาคาร 2 แต่เนื่องจากในห้องพักแต่ละห้องส่วนใหญ่ผู้อาศัยมากกว่า 1 คน จึงไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลจากตัวแทนผู้เช่าห้องละ 1 คน เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 189 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพัก และระยะเวลาในการเช่าพัก

### 3.2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ ประกอบด้วย

- 3.2.1 ด้านสาธารณูปโภค
- 3.2.2 ด้านอาคาร/สถานที่
- 3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.4 ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง
- 3.2.5 ด้านความปลอดภัย
- 3.2.6 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 3.2.7 ด้านราคา

ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง

3.3 ปัญหาการให้บริการ ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา

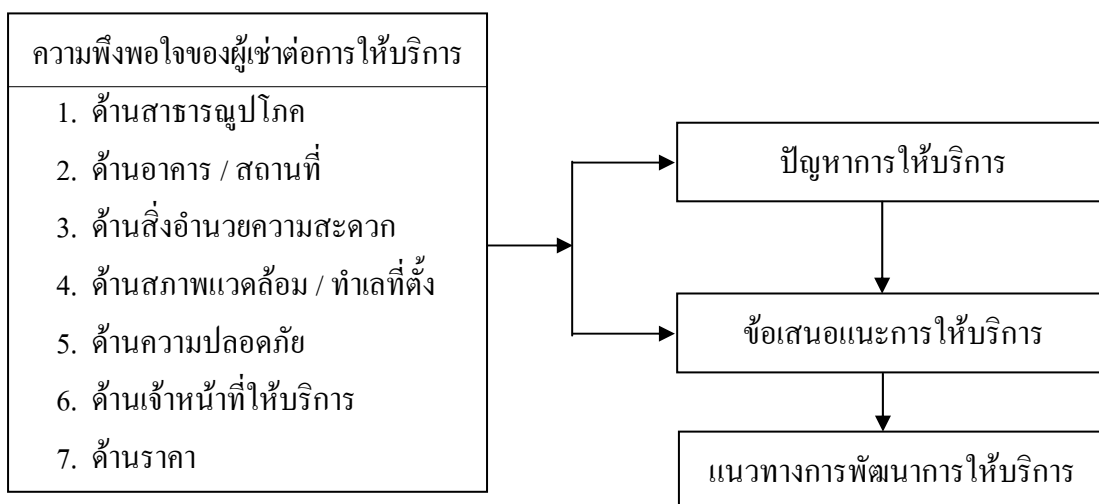
3.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา

### 3.5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

#### 4. กรอบความคิดในการวิจัย

จากเนื้อหาและตัวแปรของการวิจัย สรุปกรอบความคิดในการวิจัยได้ดังนี้

##### ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิแสดงตัวแปรที่ศึกษา

##### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อพาร์ทเมนต์ (Apartment) หมายถึง อาคารที่พักอาศัยซึ่งมีลักษณะเป็นห้องแบ่งให้เช่าเป็นสัดส่วน ภายในห้องมีพื้นที่สำหรับห้องนอนและห้องน้ำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำสัญญาเช่าพัก “ชโล เฌลิมชัย อพาร์ทเมนต์” อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. การให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานของเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ เพื่อสนองความต้องการ หรืออำนวยความสะดวก และให้บริการต่อผู้เช่า

3. ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอพาร์ทเมนต์ ที่เกิดจากสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางลบจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับโดยตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ คาดหวังไว้ ของผู้เช่าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านสาธารณูปโภค หมายถึง การจัดการแสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดินบันได หรืออาคารโดยรอบ การจัดการภายในห้องพัก เช่น แสงสว่าง จำนวนหลอดไฟปลั๊กไฟ

จำนวนก้อนน้ำ การจัดพื้นที่สำหรับทางเดินเท้าและบันไดภายในอาคาร และระบบเสอากาศ โทรทัศน์หรือเคเบิลทีวี

3.2 ด้านอาคาร/สถานที่ หมายถึง รูปแบบการก่อสร้างอาคาร การจัดสภาพโดยรวมของอาคาร ภายในห้องพัก วัสดุอุปกรณ์ของห้องพัก เช่น ประตู หน้าต่าง หรือเหล็กคัต กลอน ประตู หน้าต่าง ห้องน้ำ และใช้สุขภัณฑ์ และสถานที่จอดรถ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีไว้เพื่อให้บริการภายในห้องพักและภายนอกห้องพัก ได้แก่ พัฒนภายในห้องพัก ร้านค้าขายของชำ ร้านอาหารตามสั่ง ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย และระบบให้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้น้ำหยอดเหรียญ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ

3.4 ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง หมายถึง การจัดสรรพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรือสถานที่พักผ่อน เสียงรบกวนภายในอาคารและภายนอกอาคาร ภายในห้องพักอากาศสามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก สถานที่ตั้งอาคาร และความสะดวกในการเดินทาง

3.5 ด้านความปลอดภัย หมายถึง ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ โดยยามรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด คีย์การ์ด และระบบป้องกันอัคคีภัย

3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ อ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการ ดูแลและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ประปา และอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ ซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย ด้วยความรวดเร็ว ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง มีการจัดเก็บ และขนย้ายขยะอย่างสม่ำเสมอ

3.7 ด้านราคา หมายถึง ราคาที่ผู้เช่าจะต้องจ่ายให้กับเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการ ในรูปตัวเงิน ได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก ค่าเช่าล่วงหน้า ค่าประกัน กำหนดระยะเวลาชำระเงินประจำเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ค่าสินค้า ค่าบริการร้านซักรีด ร้านเสริมสวย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง

4. ปัญหาการให้บริการ หมายถึง ความไม่สะดวกหรือข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการ ในด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา

5. ข้อเสนอแนะการให้บริการ หมายถึง คำแนะนำหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา

6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจากปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หลังจากนั้น นำมาจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงการให้บริการตามความต้องการของผู้เช่าอย่างเหมาะสม โดยใช้หลักของความสมดุลในการกำหนดภารกิจขององค์กร จากมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

7. ผู้เช่า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาพักอาศัย โดยชำระราคาค่าเช่าพักเป็นรายเดือน

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการของ ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อได้สารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการของ ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อเป็นแนวทางอันจะนำไปสู่การปฏิบัติ โดยการนำโครงการหรือกิจกรรมไปใช้ในการพัฒนาเพื่อรองรับการให้บริการในอนาคตของ ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเมนท์ อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา