บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์ : กรณีศึกษา ชลอเฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าพักอาศัย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพัก และระยะเวลาในการเช่าพัก แสดงรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า

n = 189

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	66	34.9
หญิง	123	65.1
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	19	10.1
20 ปี - 25 ปี	75	39.8
26 ปี - 30 ปี	56	29.8
31 ปี - 35 ปี	30	16.0
35 ปี ขึ้นไป	8	4.3

ไม่ตอบแบบสอบถาม = 1

ตาราง 2 (ต่อ)

n = 189

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	127	68.3
สมรส	58	31.2
อื่น ๆ	1	0.5
ไม่ตอบแบบสอบถาม = 3		
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาต้น	13	6.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	82	43.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	45	23.8
ปริญญาตรี	45	23.8
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.1
5. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	10	5.4
พนักงานบริษัทเอกชน	147	79.0
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	9	4.9
ธุรกิจส่วนตัว	14	7.5
อื่น ๆ (ค้าขาย)	6	3.2
ไม่ตอบแบบสอบถาม = 3		
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	64	33.9
10,000 - 15,000 บาท	83	43.9
15,001 - 20,000 บาท	17	9.0
20,000 บาท ขึ้นไป	25	13.2

ตาราง 2 (ต่อ)

n = 189

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
7. จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพัก		
พักเดี่ยว (1 คน)	54	28.6
พักคู่ (2 คน)	121	64.0
พักรวม (มากกว่า 2 คน ขึ้นไป)	14	7.4
8. ระยะเวลาในการเช่าพัก		
น้อยกว่า 6 เดือน	100	52.9
6 เดือน - 1 ปี	66	34.9
2 - 3 ปี	16	8.5
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	7	3.7

จากตาราง 2 ผู้เช่าพักอาศัย จำนวน 189 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย กล่าวคือ คิดเป็นร้อยละ 65.1 มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาได้แก่ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีสถานภาพโสด มากกว่าสองในสาม หรือคิดเป็นร้อยละ 68.3 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาได้แก่ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า เท่ากันกับปริญญาตรี กล่าวคือ คิดเป็นร้อยละ 23.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.9 เช่าพักแบบพักคู่ (2 คน) เกือบสองในสาม หรือคิดเป็นร้อยละ 64.0 และมีระยะเวลาในการเช่าพักน้อยกว่า 6 เดือน มากกว่าครึ่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 52.9

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา แสดงรายละเอียดในตาราง 3 - 10

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการในภาพรวม

n = 189

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านสาธารณูปโภค	3.08	0.53	ดี	3
ด้านอาคาร / สถานที่	3.19	0.53	ดี	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.98	0.56	ดี	5
ด้านสภาพแวดล้อม / ทำเลที่ตั้ง	3.03	0.46	ดี	4
ด้านความปลอดภัย	3.09	0.64	ดี	2
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.19	0.69	ดี	1
ด้านราคา	2.87	0.68	ดี	6
เฉลี่ยรวม	3.07	0.46	ดี	

จากตาราง 3 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 3.07) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเฉลี่ยรวมระดับดีเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ด้านอาคาร/สถานที่ ($\overline{X}$ = 3.19) เท่ากันกับด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.19) เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.09) ด้านสาธารณูปโภค ($\overline{X}$ = 3.08) ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ($\overline{X}$ = 3.03) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 2.98) และด้านราคา ($\overline{X}$ = 2.87) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสาธารณูปโภค

n = 189

ด้านสาธารณูปโภค	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรืออาคารโดยรอบ	3.20	0.77	ดี
2. แสงสว่างภายในห้องพัก	3.33	0.64	ดีมาก
3. จำนวนหลอดไฟและปลั๊กไฟภายในห้องพัก	2.90	0.78	ดี
4. จำนวนก๊อกน้ำในห้องพัก	2.78	0.81	ดี
5. การจัดพื้นที่สำหรับทางเดินเท้าและบันไดภายในอาคาร	3.05	0.76	ดี
6. ระบบเสาอากาศโทรทัศน์หรือเคเบิ้ลทีวี สามารถใช้งานได้ดี	3.20	0.79	ดี
เฉลี่ยรวม	3.08	0.53	ดี

จากตาราง 4 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เฉลี่ยรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 3.08) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องแสงสว่างภายในห้องพักระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.33) รองลงมาได้แก่ แสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรืออาคารโดยรอบ เท่ากันกับ ระบบเสาอากาศโทรทัศน์หรือเคเบิ้ลทีวีสามารถใช้งานได้ดี ($\overline{X}$ = 3.20) การจัดพื้นที่สำหรับทางเดินเท้าและบันไดภายในอาคาร ($\overline{X}$ = 3.05) จำนวนหลอดไฟและปลั๊กไฟภายในห้องพัก ($\overline{X}$ = 2.90) และจำนวนก๊อกน้ำในห้องพัก ($\overline{X}$ = 2.78) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านอาคาร/สถานที่

n = 189

ด้านอาคาร/สถานที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รูปแบบการก่อสร้างอาคารสวยงาม ทันสมัย	3.44	0.65	ดีมาก
2. การจัดสภาพโดยรวมของอาคารเป็นระเบียบสะอาดตา	3.41	0.72	ดีมาก
3. ภายในห้องพักมีพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม	3.22	0.83	ดี
4. วัสดุอุปกรณ์ของห้องพัก เช่น ประตู หน้าต่าง หรือเหล็กดัด มีสภาพพร้อมใช้งาน	3.03	0.75	ดี
5. กลอนประตู หน้าต่าง มีคุณภาพมาตรฐาน แข็งแรง ปลอดภัย	2.94	0.75	ดี
6. ห้องน้ำมีขนาดเหมาะสม และใช้สุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ	2.96	0.83	ดี
7. สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.30	0.84	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	3.19	0.53	ดี

จากตาราง 5 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคาร/สถานที่ เฉลี่ยรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 3.19) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องรูปแบบการก่อสร้างอาคารสวยงาม ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.44) และการจัดสภาพโดยรวมของอาคารเป็นระเบียบ สะอาดตา ($\overline{X}$ = 3.41) และสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.30) ระดับดีมาก ตามลำดับ ส่วนภายในห้องพักมีพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.22) วัสดุอุปกรณ์ของห้องพัก เช่น ประตู หน้าต่าง หรือเหล็กดัด มีสภาพพร้อมใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.03) ห้องน้ำมีขนาดเหมาะสม และใช้สุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ($\overline{X}$ = 2.96) และกลอนประตู หน้าต่าง มีคุณภาพมาตรฐาน แข็งแรง ปลอดภัย ($\overline{X}$ = 2.94) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 189

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พัดลมภายในห้องพัก สามารถใช้งานได้ดี ไม่เป็นอันตราย	3.28	0.71	ดีมาก
2. ร้านค้าขายของชำ มีสินค้าหลากหลาย ราคายุติธรรม	2.88	0.73	ดี
3. ร้านอาหารตามสั่ง ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย บริการด้วยความรวดเร็ว สะอาดเรียบร้อย	2.74	0.77	ดี
4. ระบบให้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้น้ำหยอดเหรียญ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ สามารถใช้งานได้	3.04	0.73	ดี
เฉลี่ยรวม	2.98	0.56	ดี

จากตาราง 6 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ยรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 2.98) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องพัดลมภายในห้องพัก สามารถใช้งานได้ดี ไม่เป็นอันตราย ระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.28) รองลงมาได้แก่ ระบบให้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้น้ำหยอดเหรียญ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ สามารถใช้งานได้ ($\overline{X}$ = 3.04) ร้านค้าขายของชำ มีสินค้าหลากหลาย ราคายุติธรรม ($\overline{X}$ = 2.88) และร้านอาหารตามสั่ง ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย บริการด้วยความรวดเร็ว สะอาดเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 2.74) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง

n = 189

ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดสรรพื้นส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรือสถานที่พักผ่อน มีความเหมาะสม	3.12	0.80	ดี
2. เสียงรบกวน ภายในอาคาร เมื่ออยู่ในห้องพัก (ไม่มีเสียงจากภายนอก)	2.53	0.87	ดี
3. เสียงรบกวน ภายนอกอาคาร เมื่ออยู่ในห้องพัก (ไม่มีเสียงจากภายนอก)	2.43	0.92	ปานกลาง
4. ภายในห้องพัก อากาศสามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก	3.24	0.69	ดี
5. สถานที่ตั้งอาคาร โปร่งสบาย ไม่แออัด	3.52	0.62	ดีมาก
6. ความสะดวกในการเดินทาง เช่น ใกล้ที่ทำงาน ตลาด ร้านอาหาร สถานบันเทิง และระบบขนส่งสาธารณะ	3.35	0.82	ดีมาก
เฉลี่ยรวม	3.03	0.46	ดี

จากตาราง 7 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง เฉลี่ยรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 3.03) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งอาคาร โปร่งสบาย ไม่แออัด ($\overline{X}$ = 3.52) และความสะดวกในการเดินทาง เช่น ใกล้ที่ทำงาน ตลาด ร้านอาหาร สถานบันเทิง และระบบขนส่งสาธารณะ ($\overline{X}$ = 3.35) ระดับดีมาก ตามลำดับ ส่วนเรื่องภายในห้องพักอากาศสามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก ($\overline{X}$ = 3.24) การจัดสรรพื้นส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรือสถานที่พักผ่อน มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.12) และเสียงรบกวน ภายในอาคาร เมื่ออยู่ในห้องพัก ($\overline{X}$ = 2.53) ระดับดี เช่นเดียวกัน และในเรื่องเสียงรบกวน ภายนอกอาคาร เมื่ออยู่ในห้องพัก ($\overline{X}$ = 2.43) ระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า
ด้านความปลอดภัย

n = 189

ด้านความปลอดภัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก และสถานที่จอดรถ โดยยามรักษาความปลอดภัย	3.24	0.74	ดี
2. ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก โดยกล้องวงจรปิด	3.29	0.75	ดีมาก
3. ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก โดยคีย์การ์ด	2.93	0.91	ดี
4. ระบบป้องกันอัคคีภัย เช่น ถังดับเพลิง ประตู และบันไดหนีไฟ มีสภาพพร้อมใช้งาน	2.92	0.72	ดี
เฉลี่ยรวม	3.09	0.64	ดี

จากตาราง 8 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความปลอดภัย เฉลี่ยรวม ระดับดี ($\overline{X}$ = 3.09) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก โดยกล้องวงจรปิด ระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.29) รองลงมาได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก และสถานที่จอดรถ โดยยามรักษาความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 3.24) ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า - ออก โดยคีย์การ์ด ($\overline{X}$ = 2.93) และระบบป้องกันอัคคีภัย เช่น ถังดับเพลิง ประตู และบันไดหนีไฟ มีสภาพพร้อมใช้งาน ($\overline{X}$ = 2.92) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

n = 189

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพอ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการ	3.28	0.74	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ประปา และอาคารสถานที่ อย่างสม่ำเสมอ	3.15	0.76	ดี
3. เจ้าหน้าที่ซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย ด้วยความรวดเร็ว	2.99	0.83	ดี
4. แม่บ้าน ทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง อย่างสม่ำเสมอ	3.29	0.83	ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บและขนย้ายขยะ อย่างสม่ำเสมอ	3.23	0.85	ดี
เฉลี่ยรวม	3.19	0.69	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเฉลี่ยรวมระดับดี ($\bar{X}$ = 3.19) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.29) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพอ่อนน้อม และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.28) ระดับดีมาก ตามลำดับ ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่จัดเก็บและขนย้ายขยะอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.23) เจ้าหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ประปา และอาคารสถานที่ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.15) และเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ชำรุดเสียหาย ด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 2.99) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เช่า ด้านราคา

n = 189

ด้านราคา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาค่าเช่า เหมาะสมกับสภาพของห้องพัก	2.93	0.77	ดี
2. ค่าเช่าล่วงหน้าและค่าประกัน มีความเหมาะสม	2.87	0.78	ดี
3. กำหนดระยะเวลาชำระเงินประจำเดือน อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม และมีความยืดหยุ่น	3.05	0.81	ดี
4. ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ราคายุติธรรม	2.78	0.89	ดี
5. ค่าสินค้าและค่าบริการร้านซักรีด ร้านเสริมสวย มีราคายุติธรรม	2.74	0.83	ดี
เฉลี่ยรวม	2.87	0.68	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านราคา เฉลี่ยรวมระดับดี ($\overline{X}$ = 2.87) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องกำหนดระยะเวลาชำระเงินประจำเดือน อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่น ($\overline{X}$ = 3.05) ระดับดี รองลงมาได้แก่ ราคาค่าเช่า เหมาะสมกับสภาพของห้องพัก ($\overline{X}$ = 2.93) ค่าเช่าล่วงหน้าและค่าประกัน มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 2.87) ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ราคายุติธรรม ($\overline{X}$ = 2.87) และค่าสินค้าและค่าบริการร้านซักรีด ร้านเสริมสวย มีราคายุติธรรม ($\overline{X}$ = 2.74) ระดับดี เช่นเดียวกัน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการ แสดงรายละเอียดในตาราง 11 - 12

ตอนที่ 3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคา แสดงรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านสาธารณูปโภค		
- แสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง	- บริเวณบันได หน้าลิฟท์ ประตูทางเข้า ถนน และสถานที่จอดรถ มีแสงสว่างน้อยเกินไป	- ควรติดตั้งหลอดไฟเพิ่มเติม เพื่อให้แสงสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง
- แสงสว่างภายในห้องพัก	- ฝาครอบไฟมีฝุ่นละออง ทำความสะอาดยาก (ติดตั้งสูง)	- ควรจัดให้มีบริการทำความสะอาดและตรวจสอบหลอดไฟ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- จำนวนหลอดไฟและปลั๊กไฟภายในห้องพัก	- แสงสว่าง หลอดไฟ และปลั๊กไฟภายในห้องพักมีน้อยเกินไป - ติดตั้งหลอดไฟธรรมดา ทำให้เสียค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้น	- ควรติดตั้งหลอดไฟหรือโคมไฟ และปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น - ควรเปลี่ยนหลอดไฟภายในห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง ให้เป็นชนิดหลอดตะเกียบหรือหลอดประหยัดพลังงาน
- จำนวนก๊อกน้ำในห้องพัก	- มีก๊อกน้ำน้อยเกินไป	- ควรติดตั้งก๊อกน้ำ บริเวณระเบียง เพิ่มเติม 1 จุด

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านสาธารณูปโภค (ต่อ)		
- ระบบเสาอากาศโทรทัศน์หรือเคเบิ้ลทีวี	- บางครั้งภาพสัญญาณไม่ชัดเจน - ช่วงเวลาฝนตกหนักเสาสัญญาณได้รับความเสียหายบ่อย	- ควรจัดช่างผู้ชำนาญงานตรวจสอบระบบ - ควรปรับปรุงการติดตั้งเสาสัญญาณให้มั่นคงแข็งแรง ทนต่อสภาพลมฟ้าอากาศ
- อื่น ๆ	- ไฟฟ้าดับบ่อย	- ควรแจ้งการไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบ - ควรเปลี่ยนหม้อแปลงไฟให้มีขนาดเหมาะสมกับการใช้งาน
ด้านอาคาร / สถานที่		
- วัสดุอุปกรณ์ของห้องพัก เช่น ประตู หน้าต่าง หรือเหล็กดัด มีสภาพพร้อมใช้งาน	- ประตูและบานเกร็ด เริ่มชำรุดเสียหาย	- ควรจัดช่างตรวจสอบและซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพัก ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และปลอดภัย

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านอาคาร / สถานที่ (ต่อ)		
- กลอนประตู หน้าต่าง มีคุณภาพมาตรฐาน แข็งแรง ปลอดภัย	- กลอนประตูหลังมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน	- ควรเปลี่ยนกลอนให้ได้มาตรฐาน แข็งแรง ปลอดภัย
- สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	- ลานจอดรถไม่มีหลังคา	- ควรสร้างหลังคา เพื่อให้ร่มเงา
	- ผู้เช่าพักจอดรถไม่เป็นระเบียบ	- ควรตีเส้นให้เห็นชัดเจน และจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการะจอดรถ
- อื่น ๆ	- ภายในห้องพักไม่มีที่ตากเสื้อผ้า	- ควรติดตั้งที่ตากเสื้อผ้าภายในห้องพัก
	- ประตูด้านหลังไม่มีมุ้งลวด	- ควรติดตั้งมุ้งลวดประตูหลัง เพื่อป้องกันยุง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
- พัดลมภายในห้องพัก สามารถใช้งานได้ดี ไม่เป็นอันตราย	- พัดลมมีเสียงดัง	- ควรจัดช่างตรวจสอบและซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)		
- ร้านค้าขายของชำ มีสินค้าหลากหลาย ราคายุติธรรม	- ร้านมีขนาดเล็ก และมีเพียง 1 ร้าน	- ควรเพิ่มร้านค้าอีก 1 ร้าน เพื่อเป็นทางเลือก - ควรจัดให้มีร้านสะดวกซื้อเพื่อให้บริการภายในอาคาร
- ร้านอาหารตามสั่ง ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย บริการด้วยความรวดเร็ว สะอาดเรียบร้อย	- ร้านอาหารตามสั่ง บริการช้า เนื่องจากมีลูกค้ามาก และปิดให้บริการเร็ว - ร้านอาหารตามสั่ง ตั้งอยู่ไกล	- ควรขยายเวลา การจำหน่ายอาหารตามสั่ง และเพิ่มร้านขายอาหารตามสั่ง - ควรจัดพื้นที่สำหรับขายอาหารตามสั่ง ภายในอาคาร
- อื่น ๆ	- ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ - ไม่มีอินเตอร์เน็ตไว้ให้บริการ - ไม่มีร้านขายของกิ๊ฟช็อปและร้านขายเสื้อผ้า - ไม่มีร้านเช่าซีดี	- ควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อให้บริการ - ควรติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ตไว้ในบริการ - ควรจัดให้มีร้านค้า ไว้ให้บริการอย่างหลากหลาย

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านสภาพแวดล้อม / ทำเลที่ตั้ง		
- การจัดสรรพื้นส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได หรือสถานที่พักผ่อน มีความเหมาะสม	- ไม่มีโต๊ะและเก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนหรือรับรองผู้ที่มารอพบ	- ควรจัดสถานที่นั่งพักผ่อนและรับรองผู้มาติดต่อหรือรอพบญาติ
- เสียงรบกวน ภายในอาคาร	- ผู้เช่าพักชั้นบน ส่งเสียง - ผู้เช่าพักร่วมอาคาร เปิด - ปิด ประตูเสียงดัง	- ควรกำหนดระเบียบของการเช่าพัก เรื่องการใช้เสียงภายในอาคาร - ควรติดประกาศประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความร่วมมือจากผู้เช่าพัก - ควรแจ้งเตือนผู้ใช้เสียงดัง รบกวนผู้อื่น ๆ
- เสียงรบกวน ภายนอกอาคาร	- รถโดยสาร ติดเครื่องยนต์นาน และเร่งเครื่องยนต์เสียงดัง - ร้านขายเครื่องเสียง เปิดเพลงเสียงดัง	- รถโดยสาร ไม่ควรติดเครื่องยนต์นาน และเร่งเครื่องยนต์เสียงดัง - ควรปรับแต่งเครื่องยนต์ไม่ให้เสียงดัง - ควรจัดที่จอดรถโดยสาร ให้ห่างไกลจากอาคารที่พัก

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านความปลอดภัย		
- ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า-ออก และสถานที่จอดรถ โดยยามรักษาความปลอดภัย	- ยามรักษาความปลอดภัยมีจำนวนน้อยเกินไป	- ควรเพิ่มจำนวนยามรักษาความปลอดภัย
- ระบบรักษาความปลอดภัย ทางเข้า-ออก โดยคีย์การ์ด	- ระบบคีย์การ์ด ใช้งานได้ไม่ดี ไม่อ่านข้อมูล	- ควรซ่อมบำรุงและปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้
- ระบบป้องกันอัคคีภัย	- ไม่มีถังดับเพลิง	- ควรติดตั้งถังดับเพลิงในแต่ละชั้น
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	-	-

ตาราง 11 (ต่อ)

การบริการ	ปัญหาการให้บริการ	ข้อเสนอแนะการให้บริการ
ด้านราคา		
- ราคาค่าเช่า เหมาะสมกับสภาพของห้องพัก	- ราคาห้องพักค่อนข้างสูง	- ควรปรับลดราคาให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ - ควรลดราคาห้องพัก สำหรับผู้ที่พักนานกว่า 6 เดือนขึ้นไป
- ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ราคายุติธรรม	- ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าเคเบิ้ลทีวีราคาแพง	- ควรปรับลดราคา - ควรเข้าร่วมโครงการลดราคาค่าและค่าไฟฟ้ากับหน่วยงานภาครัฐ

ตอนที่ 3.2 ข้อมูลการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ ประกอบด้วย ตั้งแต่ย้ายเข้ามาเช่าพัก ผู้เช่าเคยถูกโจรกรรมทรัพย์สินบ้างหรือไม่ และการเช่าที่พัก มีปัญหาด้านสาธารณูปโภค ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านราคาหรือไม่ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว แสดงรายละเอียดในตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละข้อมูลการให้บริการ

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ตั้งแต่ย้ายเข้ามาเช่าพัก ผู้เช่าเคยถูกโจรกรรมทรัพย์สินบ้างหรือไม่		
ไม่เคย	186	98.9
เคย	2	1.1
2. การเช่าที่พัก มีปัญหาหรือไม่		
ไม่มี	162	87.1
มี	24	12.9
- ด้านสาธารณูปโภค	-	-
- ด้านอาคาร / สถานที่	3	12.5
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-
- ด้านสภาพแวดล้อม / ทำเลที่ตั้ง	7	29.2
- ด้านความปลอดภัย	5	20.8
- ด้านราคา	9	37.5

จากตาราง 12 พบว่า ตั้งแต่ย้ายเข้ามาเช่าพัก ผู้เช่าเคยถูกโจรกรรมทรัพย์สิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 โดยพบว่า คนแรกถูกโจรกรรมยางอะไหล่รถยนต์ ส่วนคนที่ 2 ถูกโจรกรรมรถจักรยานยนต์ และจากการสอบถามผู้เช่าเกี่ยวกับปัญหาสำคัญที่สุดของการเช่าพัก พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการเช่าพัก คิดเป็นร้อยละ 87.1 อย่างไรก็ตาม พบว่า ผู้เช่ามีปัญหาในการเช่าพัก จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.9 โดยมีปัญหาในการเช่าพัก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านราคา

จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ด้านความปลอดภัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และด้านอาคาร/สถานที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยละเอียด ผู้วิจัยได้จัดทำยุทธศาสตร์แนวทางการพัฒนา โดยใช้เทคนิค Balanced scorecard model (BSC) ซึ่งสามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การได้ ดังนี้

การวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กร (SWOT Analysis)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เช่าพักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก ได้แก่ ด้านราคา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม/ทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภค ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านอาคาร/สถานที่ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ภายในเพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน และการวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกเพื่อหาโอกาสและอุปสรรค แสดงรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 การวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กร

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1. ห้องพักใหม่ อาคารมีลักษณะและรูปแบบสวยงาม 2. สถานที่จอดรถและพื้นที่บริเวณโดยรอบอาคาร กว้างขวาง 3. ตั้งอยู่ในเขตชุมชน 4. มีระบบความปลอดภัย หลายรูปแบบ 5. มีความพร้อมด้านการลงทุน 6. บริหารงานโดยเจ้าของกิจการ 7. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงาน	1. ขาดการวางแผนการให้บริการ 2. ขาดการประชาสัมพันธ์ 3. ขาดการส่งเสริมการตลาด 4. ขาดการประเมินผลการให้บริการ 5. อุปกรณ์ภายในห้องมีน้อย เสื่อมสภาพและไม่ได้มาตรฐาน 6. ร้านค้าให้บริการมีน้อยและไม่หลากหลาย 7. ค่าห้องเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าสาธารณูปโภค มีราคาค่อนข้างสูง

ตาราง 13 (ต่อ)

โอกาส	อุปสรรค
1. การคมนาคมขนส่งสะดวกสบาย 2. ตั้งอยู่ใกล้สวนอุตสาหกรรม 3. รัฐบาลมีนโยบายกระจายรายได้และสร้างงาน 4. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ	1. มีการขยายตัวเพื่อการลงทุนขององค์กรอื่น ๆ 2. สภาพเศรษฐกิจภายในประเทศและทั่วโลกตกต่ำ 3. แรงงานถูกปลดและตกงาน

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในการให้บริการที่พัก ในพื้นที่ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าในทุกด้าน พรั่งพร้อมไปด้วยความสะดวกสบาย และความปลอดภัย ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่สดใส เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ท่ามกลางความเจริญของสังคมเมือง

พันธกิจ (Mission)

ให้บริการที่พักอาศัย ในพื้นที่ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ยุทธศาสตร์ (Strategic issues)

การพัฒนา “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ให้มีความแตกต่าง ภายใต้ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้เช่า

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อจัดทำแนวทางในการบริหารงานด้านการเงินของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”
2. เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้เช่าพัก “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”
3. เพื่อจัดทำแนวทางในการบริหารงานด้านกระบวนการภายในของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”
4. เพื่อจัดทำแนวทางในการบริหารงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicators : KPI)

1. การเพิ่มขึ้นของกำไร
2. การเพิ่มขึ้นของรายได้
3. การลดลงของต้นทุน
4. ความพึงพอใจของลูกค้า
5. ส่วนแบ่งตลาด
6. การรักษาฐานลูกค้าเดิม
7. การเพิ่มลูกค้าใหม่
8. การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์
9. การบริหารทรัพยากร
10. ทักษะและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
11. ทัศนคติที่ดีของพนักงาน

เป้าหมาย (Target)

1. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผลกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ และการลดลงของต้นทุนหรือรายจ่าย

2. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาฐานลูกค้าเดิม และการเพิ่มลูกค้าใหม่

3. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของทักษะและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และทัศนคติที่ดีของพนักงาน

กลยุทธ์ (Strategic)

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร

การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร กำหนดใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth strategy) ได้แก่ กลยุทธ์ที่องค์กรสามารถปรับและจัดสรรทรัพยากรภายในที่มีอยู่ ให้สามารถฉกฉวยโอกาสจากสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การวางแผนกลยุทธ์ระดับธุรกิจหรือกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน กำหนดใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiate strategy) ได้แก่ กลยุทธ์ที่องค์กรต้องการ

เอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน ด้วยการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้ผู้เช่าพักรับรู้ถึงคุณค่าของการให้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ ที่สูงกว่าที่อื่น ๆ

การนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการวางแผนกลยุทธ์ Balanced scorecard model (BSC) มาปรับใช้โดยเชื่อมโยงกับข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย ในการกำหนดภารกิจขององค์กร ของมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่

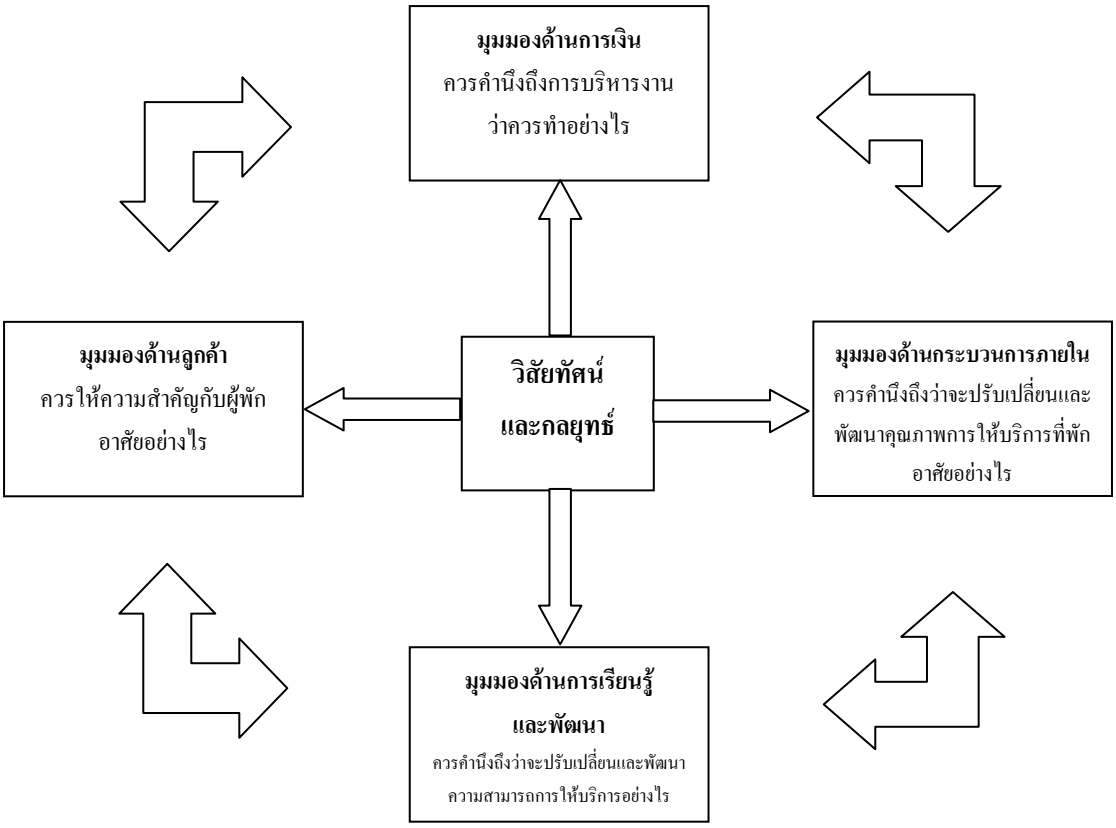
1. มุมมองด้านการเงิน (Financial perspectives) โดยพิจารณาตัวชี้วัด ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ และการลดลงของต้นทุน

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspectives) โดยพิจารณาตัวชี้วัด ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาฐานลูกค้าเดิม และการเพิ่มลูกค้าใหม่

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspectives) โดยพิจารณาตัวชี้วัด ได้แก่ การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ และการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and growth perspectives) โดยพิจารณาตัวชี้วัด ได้แก่ ทักษะและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน และทัศนคติที่ดีของพนักงาน

แผนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ โดยการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติผ่านมุมมอง 4 ด้าน ของ Balanced scorecard model สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 การแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติผ่านมุมมอง 4 ด้าน

ที่มา : สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์. 2551 : 7

จากภาพประกอบ 10 การแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติผ่านมุมมอง 4 ด้าน จำเป็นต้องคำนึงถึงมุมมอง 4 ด้าน ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน

เพื่อให้ประสบผลสำเร็จด้านการเงิน “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ควรคำนึงถึงการบริหารงานว่าควรทำอย่างไร

2. มุมมองด้านลูกค้า

เพื่อให้ประสบผลสำเร็จด้านลูกค้า “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ควรคำนึงถึงว่าควรให้ความสำคัญกับผู้พักอาศัยอย่างไร

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน

เพื่อให้ประสบผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ควรคำนึงถึงว่าจะปรับเปลี่ยนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่พักอาศัยอย่างไร

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

เพื่อให้ประสบผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และพัฒนา “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ควรคำนึงถึงว่าจะปรับเปลี่ยนและพัฒนาความสามารถการให้บริการอย่างไร

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดแผนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย มุมมอง วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และภารกิจ แสดงรายละเอียดในตาราง 14

ตาราง 14 แผนกลยุทธ์แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มุมมอง	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ภารกิจ
ด้านการเงิน	เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการเงินของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. การเพิ่มขึ้นของกำไร 2. การเพิ่มขึ้นของรายได้ 3. การลดลงของต้นทุนหรือรายจ่าย	1. การประชาสัมพันธ์ 2. การส่งเสริมการขาย 3. การปรับเปลี่ยน และตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา
ด้านลูกค้า	เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้เช่าพัก “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. ความพึงพอใจของลูกค้า 2. ส่วนแบ่งตลาด 3. การรักษาฐานลูกค้าเดิม 4. การเพิ่มลูกค้าใหม่	1. การจัดทำฐานข้อมูลผู้เช่าพัก 2. การประเมินผลความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการ

ตาราง 14 (ต่อ)

มุมมอง	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ภารกิจ
ด้านกระบวนการภายใน	เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านกระบวนการภายในของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ 2. การบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ	1. การจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน 2. การจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ 3. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของที่พัก
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. ทักษะและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน 2. ทัศนคติที่ดีของพนักงาน	1. การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน 2. การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

จากตาราง 14 จากแผนกลยุทธ์แนวทางการพัฒนา “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” โดยใช้ Balanced scorecard model เพื่อเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการวิจัย ซึ่งได้จากปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ นำไปสู่กิจกรรม แผนงาน หรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ควรจัดให้มีภารกิจ ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน

1.1 การประชาสัมพันธ์ : ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ อย่างหลากหลายรูปแบบผ่านหลายช่องทาง เช่น การทำแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุชุมชน หรือเคเบิ้ลทีวีท้องถิ่น หรือการประชาสัมพันธ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์

1.2 การส่งเสริมการขาย : ควรจัดให้มีการส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลดสำหรับผู้พักอาศัยมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป การมอบของกำนัลในโอกาสพิเศษ หรือสิทธิประโยชน์พิเศษอื่น ๆ เช่น การให้บริการเคเบิ้ลทีวีในอัตราพิเศษ

1.3 การปรับเปลี่ยนและตรวจสอบอุปกรณ์ : ควรจัดให้มีการสำรวจและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพักและโดยรอบอาคาร เช่น โคมไฟ พัดลม และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นชนิดประหยัดไฟ เพื่อลดค่าไฟฟ้าในภาพรวม และตรวจสอบการรั่วซึมของอุปกรณ์ประปา

2. มุมมองด้านลูกค้า

2.1 จัดทำฐานข้อมูล : ควรจัดทำฐานข้อมูลหรือทะเบียนประวัติผู้เช่าพัก เพื่อทราบรายละเอียดของผู้เช่า เช่น ชื่อ นามสกุล สถานที่ทำงาน วันที่ทำสัญญาเช่า และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นสถิติในการตรวจสอบผู้เช่าเดิม ผู้เช่าใหม่ ตลอดจนส่วนแบ่งการตลาดที่อาจเพิ่มขึ้นหรือลดลง

2.2 ประเมินผลความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการ : ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม ทุก 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ และปรับปรุงแผนกลยุทธ์แนวทางการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน

3.1 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน : ควรจัดให้มีการปรับเปลี่ยน และซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ เช่น ปรับเปลี่ยนกลอนประตู ซ่อมบำรุงระบบคีย์การ์ดให้สามารถใช้งานได้ดี หรือตรวจสอบระบบเคเบิ้ลทีวีให้สามารถใช้งานได้ทุกช่วงเวลา เป็นต้น

3.2 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ : ควรจัดให้มีการเพิ่มเติมอุปกรณ์ภายในห้องพักและบริเวณอาคาร เช่น การติดตั้งหลอดไฟ ปลั๊กไฟ ก๊อกน้ำ ภายในห้องพัก และติดตั้งหลอดไฟเพื่อให้แสงสว่างเพิ่มเติมในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บันได และ

หน้าลิฟท์ ตลอดจนติดตั้งถังดับเพลิง โทรศัพท์สาธารณะ บริการอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ป้องกันเสียงรบกวน และเพิ่มร้านค้าเพื่อให้บริการผู้เช่าพัก เป็นต้น

3.3 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของที่พัก : ควรจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบอาคาร เพื่อจัดให้ที่พักอาศัยมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ซึ่งสามารถส่งเสริมสุขภาพ โดยจัดให้มีสถานที่พักผ่อน สวนหย่อม มุมไม้ดอกไม้ประดับ มุมนั่งพัก หรือจัดสถานที่เพื่อรับรองแขก ตลอดจนจัดให้มีสถานที่เพื่อออกกำลังกาย เช่น สวนหินนวดเท้า ทางเดิน หรือทางวิ่ง เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

4.1 จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน : ควรจัดให้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น การซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ประปา เคเบิ้ลทีวี การดูแลรักษาความปลอดภัย หรือการสังเกตผู้ต้องสงสัย เป็นต้น

4.2 สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน : ควรจัดให้มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน เช่น การจ่ายเบี้ยขยัน การจ่ายค่าล่วงเวลา หรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ หรือการมอบใบประกาศเกียรติคุณ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นในเชิงประจักษ์ เป็นต้น

การประเมินผลเชิงกลยุทธ์

การนำแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ผู้วิจัยได้กำหนดการประเมินผลเชิงกลยุทธ์ของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์” ผ่านมุมมอง 4 ด้าน แสดงรายละเอียดในตาราง 15

ตาราง 15 การประเมินผลเชิงกลยุทธ์แนวทางการพัฒนาอพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มุมมอง / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	กิจกรรม / แผนงาน / โครงการ
ด้านการเงิน - เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการเงินของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. การเพิ่มขึ้นของกำไร 2. การเพิ่มขึ้นของรายได้ 3. การลดลงของต้นทุนหรือรายจ่าย	- ผลกำไรและรายได้ที่เพิ่มขึ้น เทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละ 5 - ต้นทุนหรือรายจ่าย ที่ลดลง เทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละ 5	- ผลกำไรและรายได้ที่เพิ่มขึ้น เทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละ 10 - ต้นทุนหรือรายจ่ายที่ลดลง เทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละ 10	1. แผนงานประชาสัมพันธ์ 2. กิจกรรมส่งเสริมการขาย 3. โครงการปรับเปลี่ยนและตรวจสอบอุปกรณ์
ด้านลูกค้า - เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้เช่าพัก “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. ความพึงพอใจของลูกค้า 2. ส่วนแบ่งตลาด 3. การรักษาฐานลูกค้าเดิม 4. การเพิ่มลูกค้าใหม่	- ผู้เช่าพักมีความพึงพอใจเทียบกับปีที่ผ่านมาในระดับดีมาก ร้อยละ 70 - ผู้เช่าพักรายเดิม เช่าพักต่อเทียบกับปีที่ผ่านมามากกว่า ร้อยละ 50 - ผู้เช่าพักรายใหม่ เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ10	- ผู้เช่าพักมีความพึงพอใจเทียบกับปีที่ผ่านมา ในระดับดีมาก ร้อยละ 90 - ผู้เช่าพักรายเดิม เช่าพักต่อเทียบกับปีที่ผ่านมามากกว่า ร้อยละ 70 - ผู้เช่าพักรายใหม่ เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้นร้อยละ 20	1. โครงการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศขององค์กร 2. โครงการประเมินผลการให้บริการที่พักอาศัย

ตาราง 15 (ต่อ)

มุมมอง / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	กิจกรรม / แผนงาน / โครงการ
ด้านกระบวนการภายใน - เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านกระบวนการภายในของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. การควบคุมคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ 2. การบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และ มีประสิทธิภาพ	- ใช้วัสดุอุปกรณ์ ได้มาตรฐาน เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 70 - บริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 70	- ใช้วัสดุอุปกรณ์ ได้มาตรฐาน เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 100 - บริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 90	1. โครงการวัสดุอุปกรณ์คุณภาพมาตรฐาน 2. แผนงานสำรวจปรับปรุงจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. โครงการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่พักอาศัย
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา - เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานของ “ชลอ เฉลิมชัย อพาร์ทเม้นท์”	1. ทักษะและความสามารถในการให้บริการของพนักงาน 2. ทัศนคติที่ดีของพนักงาน	- พนักงานได้รับฝึกอบรม เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 30 - พนักงานมีทัศนคติที่ดี เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 30	- พนักงานได้รับฝึกอบรม เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 60 - พนักงานมีทัศนคติที่ดี เทียบกับปีที่ผ่านมา เพิ่มขึ้น ร้อยละ 70	1. โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน 2. กิจกรรมสานสัมพันธ์สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน