

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จธุรกิจพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจพาร์ทเมนต์ให้เข้าเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบการสำรวจ ประชากร และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ได้ศึกษาถึงปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจพาร์ทเมนต์ โดยศึกษาความสำเร็จด้านที่เกี่ยวกับการเงินประกอบด้วยความสำเร็จด้านลูกค้า และด้านการเงิน และด้านที่ไม่เกี่ยวกับการเงินประกอบด้วย กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และนวัตกรรม

โดยเก็บข้อมูลจากธุรกิจพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ F -test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference) โดยผู้ศึกษาสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 และมีความเกี่ยวข้องกับกิจการโดยเป็นญาติเจ้าของ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ข้อมูลการประกอบธุรกิจ พบว่า สถานที่ตั้งของกิจการส่วนใหญ่ใกล้มหาวิทยาลัยบูรพา ระยะทางไม่เกิน 500 เมตร มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 เป็นกิจการประเภทบุคคลธรรมดา มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.7 โดยมีระยะเวลาดำเนินกิจการ 3-5 ปี มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีจำนวนพนักงาน 3-5 คน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.8 และมีจำนวนห้องพักที่ให้บริการ 31-50 ห้อง จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 โดยลูกค้าหลักของกิจการ คือ นิสิต มี

จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.6 และมีราคาห้องพัก ที่ราคา 3,001- 4,000 บาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.4 โดยมียอดค่าเช่ารวมต่อปี 500,001-750,000 บาท จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.4 และมีมูลค่าทรัพย์สิน 10,000,001 – 20,000,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ทั้งด้านที่เกี่ยวกับการเงินและด้านที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน โดยด้านที่เกี่ยวกับการเงิน ได้แก่ ด้านลูกค้า พบว่าความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในด้านลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) โดยการรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ มีความสำเร็จระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เช่า มีความสำเร็จระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และ ในด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) โดยมีกำไรจากการดำเนินงาน เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีความสำเร็จระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$)

ด้านที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน พบว่าความสำเร็จธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ด้านกระบวนการภายในโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) โดยพบว่าการรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าที่ดีกว่า มีความสำเร็จระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) โดยพบว่าพนักงานมีความรู้ ความชำนาญงาน มีความสำเร็จระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$)

ความสำเร็จธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) โดยพบว่า ด้านลูกค้ามีความสำเร็จระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.10$) ด้านกระบวนการภายในมีความสำเร็จระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมมีความสำเร็จระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) และด้านการเงินมีความสำเร็จระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.83$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ได้แก่ ปัจจัยการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมแตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประเภทกิจการธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ประเภทธุรกิจต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์

ด้านลูกค้า แยกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของคู่ระหว่างบริษัทจำกัดกับบุคคลธรรมดา และคู่ระหว่างห้างหุ้นส่วนจำกัดกับบุคคล

ธรรมดา ด้านการเงิน แยกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของคู่ระหว่างห้างหุ้นส่วนจำกัดกับบุคคลธรรมดา และคู่ระหว่างบริษัทจำกัดกับบุคคลธรรมดา ด้านกระบวนการ แยกตามประเภทธุรกิจแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของคู่ระหว่างบริษัทจำกัดกับบุคคลธรรมดา ส่วนด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามประเภทธุรกิจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระยะเวลาดำเนินงานที่แตกต่างกัน ระยะเวลาดำเนินงานที่แตกต่างกัน ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ไม่แตกต่างกันและแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ระยะเวลาดำเนินงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ด้านลูกค้า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของคู่ระหว่าง 1 ปี – 2 ปี กับ 6 เดือน – 12 เดือน และ คู่ระหว่าง 3 ปี – 5 ปี กับ 6 เดือน – 12 เดือน และ คู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 6 เดือน – 12 เดือน และ คู่ระหว่าง 3 ปี – 5 ปี กับ 1 ปี - 2 ปี และคู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 1 ปี – 2 ปี และ คู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 3 ปี – 5 ปี ด้านกระบวนการ แยกตามระยะเวลาดำเนินงานแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ของคู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 1 ปี – 2 ปี และคู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 3 ปี – 5 ปี และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามระยะเวลาดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง มากกว่า 5 ปี กับ 1 ปี – 2 ปี และคู่ระหว่าง 3 ปี – 5 ปี กับ 1 ปี – 2 ปี ส่วนด้านการเงิน แยกตามระยะเวลาดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 จำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน แต่พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระยะเวลาดำเนินงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ด้านลูกค้า แยกตามจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีระดับความสำเร็จธุรกิจไม่แตกต่างกัน ด้านการเงิน แยกตามจำนวนพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่างมากกว่า 5 คน กับ น้อยกว่า 3 คน และคู่ระหว่าง 3 – 5 คน กับ น้อยกว่า 3 คน และด้านกระบวนการ และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีระดับความสำเร็จธุรกิจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 จำนวนห้องพักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า จำนวนห้องพักต่างกัน

ด้านพบว่า ราคาห้องพักที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ราคาห้องพักต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจ อพาร์ทเมนต์ ด้านลูกค้า แยกตามราคาห้องพักไม่แตกต่างกัน ด้านการเงิน แยกตามราคาห้องพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่างมากกว่า 5,000 บาท กับ 2,001 – 3,000 บาท และคู่ระหว่างมากกว่า 5,000 บาท กับ 3,001 – 4,000 บาท และคู่ระหว่าง มากกว่า 5,000 บาท กับ 4,001 – 5,000 บาท และด้านกระบวนการภายใน แยกตามราคาห้องพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 4,001 – 5,000 บาท กับ 3,001 – 4,000 บาท และ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามราคาห้องพักแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่างมากกว่า 5,000 บาท กับ 2,001 – 3,000 บาท และคู่ระหว่างมากกว่า 5,000 บาท กับ 3,001 – 4,000 บาท และคู่ระหว่างมากกว่า 5,000 บาท กับ 4,001 – 5,000 บาท

สมมติฐานที่ 7 ยอดค่าเช่ารวมต่อปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านลูกค้า ด้าน การเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ยอดค่าเช่ารวมต่อปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านลูกค้า และด้าน กระบวนการภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็น รายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ด้านลูกค้า แยกตามยอดค่าเช่ารวมต่อปีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 750,001 – 900,000 บาท กับ 500,001 – 750,000 บาท ยอดค่าเช่ารวมต่อปีต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ด้านการเงิน แยกตามยอดค่า เช่ารวมต่อปีไม่แตกต่างกัน ด้านกระบวนการภายใน แยกตามยอดค่าเช่ารวมต่อปี แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 750,001 – 900,000 บาท กับ 500,001 – 750,000 บาท และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามยอดค่าเช่ารวมต่อปีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 มูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตรวจสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่ามูลค่าสินทรัพย์ของกิจการต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ด้านลูกค้า แยกตามมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 21 – 30 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท ด้านการเงิน แยกตามมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 21 – 30 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท และคู่ระหว่าง 11 – 20 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท มูลค่าสินทรัพย์ของกิจการต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ด้านกระบวนการ แยกตามมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความแตกต่างของคู่ระหว่าง 31 – 50 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท และคู่ระหว่าง 21 – 30 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท และคู่ระหว่าง 11 – 20 ล้านบาท กับ 5 – 10 ล้านบาท และมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการต่างกัน มีระดับความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม แยกตามมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยการประกอบธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสำเร็จในระดับ ปานกลาง มีปัจจัยประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันในด้านประเภทกิจการ จำนวนห้องพัก กลุ่มลูกค้า และมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีความสำเร็จด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และด้านการเงินตามลำดับ

ปัจจัยด้านประเภทกิจการ การประกอบกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความคล่องตัวสูง เป็นอิสระ ตัดสินใจได้ง่ายกว่ากิจการที่เป็นในรูปของการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารตามที่ตนเองถนัดได้ โดยผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยมีการปรับตัวการดำเนินธุรกิจ เพื่อความเหมาะสม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนธุรกิจอพาร์ทเมนต์ที่มีรูปแบบธุรกิจใกล้เคียงกัน และมีผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์รายใหม่เข้าสู่ธุรกิจนี้ อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านจำนวนห้องพัก และกลุ่มลูกค้าสำหรับผู้ประกอบการเดิม จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบทางการแข่งขันเนื่องจากมีฐานลูกค้าอยู่เดิมแล้ว และมักมีต้นทุนดำเนินงานที่ต่ำกว่า และที่สำคัญหลายรายจะมีความได้เปรียบในเรื่องของที่ตั้งทำเลที่ดี ซึ่งการที่ผู้ประกอบการมือใหม่จะหาที่ดินในบริเวณดังกล่าวอาจเป็นเรื่องที่ยากหรือต้องใช้ต้นทุนสูง แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการปรับปรุงดูแลอพาร์ทเมนต์ของตนให้คืออยู่เสมอ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งนิยมย้ายไปอยู่อพาร์ทเมนต์ ที่ใหม่กว่า ซึ่งถือเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการใหม่ โดยเฉพาะหากมีการออกแบบที่ทันสมัย สวยงาม ซึ่งมักเป็นจุดได้เปรียบของผู้ที่สร้างทีหลัง หรือในบางพื้นที่อพาร์ทเมนต์ เดิมที่มีอยู่อาจไม่พอกับความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการ ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ที่มีภาระทางการเงิน การเงินกับสถาบันการเงินในการนำเงินมาลงทุนในสัดส่วนที่ไม่มากกว่าส่วนทุนของตนเองจะสามารถวางแผนระยะเวลาคืนทุนได้คล่องตัวกว่า และนอกจากปัจจัยข้างต้นแล้วความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ของโครงการเองเป็นสำคัญ ในเบื้องต้น ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ ราคาเช่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อพาร์ทเมนต์ มีให้ การสร้างความแตกต่างของโครงการจากรูปแบบการก่อสร้างที่สวยงาม การจัดสัดส่วนการใช้พื้นที่ ความปลอดภัย การให้บริการที่ดี เป็นต้น ซึ่งแน่นอนว่าทั้งหมดต้องสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในตลาดดังกล่าว และที่สำคัญคุณภาพโดยรวมทั้งหมดต้องดี เพราะยังตัวเลขมากขึ้นการให้สิ่งที่ดีกว่าในราคาที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกันย่อมเป็นสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor (CSFs))

จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจอพาร์ทเมนต์รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กับกรอบแนวคิด ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor (CSFs)) พบว่า ความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสำเร็จในด้านลูกค้าระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในปัจจัยเรื่อง การรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ รองลงมาคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เช่า ซึ่งผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าเพื่อรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ และ

จำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและแนะนำต่อกันเป็นทอด ๆ ซึ่งจะเป็นสื่อในการช่วยประชาสัมพันธ์และดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ด้านการเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสำเร็จในด้านการเงินระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในเรื่องมีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มีความชำนาญในการบริหารเงินมากขึ้น และมีจำนวนหนี้สูญน้อยลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จเรื่องมีจำนวนหนี้สูญน้อย แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์มีการบริหารด้านลูกหนี้ที่ดี โดยเงื่อนไขการเช่าห้องพักของอพาร์ทเมนต์ เมื่อลูกค้าทำสัญญาเช่าพักจะต้องชำระเงินค่าห้องพักล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 6 เดือน และมีเงินประกันความเสียหาย และหากต้องการคืนห้องพักจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน หากผิดสัญญาอพาร์ทเมนต์จะไม่คืนเงินค่าประกัน ทั้งนี้ แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละอพาร์ทเมนต์จะแตกต่างกัน

ด้านกระบวนการภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสำเร็จด้านกระบวนการภายในระดับปานกลาง แต่มีความสำเร็จสูงสุดในปัจจัยเรื่อง การรักษาความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าและมีการควบคุมต้นทุนของกิจการ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ด้านสถานที่ คือ ด้านความสะอาดและด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ คือ ด้านความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานและด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่ในการดำเนินงานพบว่าไม่สามารถขยายกิจการหรือเพิ่มห้องพัก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนเริ่มต้นในการดำเนินการสูงพอควร ไม่ว่าจะเป็นการดัดแปลงอาคาร หรือการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรที่เป็นตัวอาคารและที่ดิน

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

ด้านการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานประจำระหว่าง 3 – 5 คน และมีจำนวนห้องพัก 30 – 50 ห้อง ดังนั้นสัดส่วนพนักงานต่อจำนวนห้องพักจึงอยู่ที่ระหว่าง 1 คนต่อ 10 ห้อง ในส่วนความสำเร็จ พบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์มีความสำเร็จในการบริหารพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญงาน สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับกิจการ และมีการลาออกของพนักงานไม่บ่อยครั้ง แสดงให้เห็นว่าธุรกิจ

อพาร์ทเมนต์ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ได้ ตลอดจนมีการให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านนวัตกรรม ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ รอบมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสำเร็จด้านนวัตกรรมระดับปานกลาง ไม่พบปัจจัยที่ประสบความสำเร็จเด่นชัด แสดงให้เห็นว่าธุรกิจอพาร์ทเมนต์ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญในด้านนวัตกรรมเท่าที่ควร อาจเพราะการใช้เทคโนโลยีมีค่าใช้จ่ายสูงต้องใช้เงินทุน และการให้พนักงานมีความสามารถต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อจุดเด่นและสร้างความแตกต่าง ธุรกิจอพาร์ทเมนต์มีการให้บริการของอพาร์ทเมนต์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและมีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมการขายอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลวิจัยทางธุรกิจเพื่อการดำเนินธุรกิจในลักษณะเกี่ยวข้อง ไม่ได้มีผลต่อหรือมีการนำมาใช้เป็นรูปธรรม ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะสร้างจุดเด่นโดยใช้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและบอกกล่าวไปยังบุคคลอื่น และลูกค้ายังคงใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา มีดังนี้

ด้านลูกค้า จากการศึกษา พบว่า ด้านที่มีความสำเร็จมากที่สุด คือ การรักษาจำนวนลูกค้าเดิมไว้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายห้องพักที่ดี จึงทำให้เกิดข้อเสนอแนะเพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถกำหนดเพื่อการตัดสินใจออกแบบช่องทางการจัดจำหน่ายโดยพิจารณาจากความจำเป็นในการบริการลูกค้า โดยเริ่มจากการค้นหาว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการนั้นคืออะไร โดยอาจใช้หลายทางเลือก เช่น การลงโฆษณาในเคเบิลโทรทัศน์ท้องถิ่นของจังหวัดชลบุรี การเลือกลงสื่อท้องถิ่น เช่น นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เพิ่มรูปแบบและความถี่ในการลงให้มากขึ้น หรือการลงโฆษณาบนเว็บไซต์ที่รวมการบริการอพาร์ทเมนต์โดยเฉพาะเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจและเปรียบเทียบได้ล่วงหน้า หรือในพื้นที่ว่างของอพาร์ทเมนต์บางส่วนอาจให้รถจักรยานยนต์โดยสารสาธารณะเข้ามารับส่งลูกค้าของอพาร์ทเมนต์ได้โดยประจำโดยอาจพิจารณาการเก็บค่าเช่าพื้นที่หรือเผื่อไว้เป็นทางเลือกการบริการกับลูกค้า หรือมีบริการเรียกรถโดยสารเข้ามารับในอพาร์ทเมนต์เอาไว้เพื่อบริการลูกค้าได้โดยสะดวก นอกจากนี้ ด้านการเงินพบว่า ความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีกำไรจากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับเครดิตจากลูกค้าหรือสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสินทรัพย์ของกิจการอพาร์ทเมนต์แล้วนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจ

อพาร์ทเมนต์ที่มีความพร้อมด้านการเงิน และที่ดินมีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการลงทุนมากกว่า หรือการลงทุนแบบเจ้าของคนเดียวนั้นผู้ประกอบการสามารถใช้เงินลงทุนจากเครือข่ายแทนการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ได้เป็นทางเลือกของการนำเงินมาลงทุน และสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ เพื่อตอบสนองผู้เช่าโดยใช้การลงทุนจากผลกำไรสะสมของธุรกิจโดยอาจจะ หรือไม่ต้องพึ่งพาสถาบันการเงิน ส่วนด้านลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ อาทิ เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งห้องพัก หรือวัสดุเพื่อการซ่อมบำรุง นั้นผู้ประกอบการมีอำนาจต่อรองในฐานะผู้ซื้อมากกว่า เนื่องจากมีผู้จำหน่ายมากขึ้น หรือ มีการซื้อครั้งละจำนวนมาก เป็นต้น

ด้านกระบวนการภายใน พบว่า มีความสำเร็จระดับมาก คือ การรักษาความปลอดภัยที่ดี แก่ลูกค้า การรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าทั้งภายในอาคารและบริเวณสถานที่จอดรถ ส่วนด้านที่น้อยที่สุด เป็นการจ้างคนอื่นทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญ เช่น การซ่อมแซมอาคาร การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปการจัดการอพาร์ทเมนต์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี เป็นต้น เหล่านี้ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ได้ลงทุนและศึกษาเพื่อการใช้งานด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้ดูแล หรือผู้จัดการเป็นผู้ใช้งาน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแล้วการจ้างคนอื่นทำแทนในส่วนที่ไม่ชำนาญอาจเป็นการเพิ่มต้นทุน และด้วยความเป็นผู้ประกอบการนั้นคุณสมบัติจำเป็นอีกข้อหนึ่งที่ต้องมีคือความรู้และความชำนาญ อาจทำให้ความจำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นถูกลดทอนลงไป และในด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม พบว่า มีความสำเร็จมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ส่วนด้านที่น้อยที่สุด คือ มีการใช้ข้อมูลงานวิจัยเพื่อการดำเนินธุรกิจ เมื่อพิจารณาแล้วงานวิจัยทางธุรกิจนับว่ามีบทบาทต่อธุรกิจเนื่องจากได้มีการศึกษา รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและประเมินสภาพแวดล้อมของธุรกิจ แต่ด้วยเพราะคุณลักษณะข้อมูลเชิงวิชาการที่มีเนื้อหาซับซ้อน รวมทั้งมีความยากต่อการเข้าถึงแหล่งข้อมูลงานวิจัย หรืออาจเป็นด้วยธุรกิจอพาร์ทเมนต์นั้นผู้ประกอบการอาจดูแลด้วยตนเอง หรือมีการจ้างพนักงานบ้างไม่มากนัก การบริหารงานไม่ซับซ้อนตัดสินใจได้ง่าย การนำข้อมูลเชิงวิชาการในการนำมาใช้อาจไม่มีความถนัดในบางเรื่องหรือทั้งหมด และในทางกลับกันหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานวิจัยเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษา อาจใช้จุดอ่อนด้านนี้เสริมสร้างธุรกิจขนาดเล็กหรือผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจ ทางด้านวิชาการเชิงพัฒนา ให้ความรู้และฝึกปฏิบัติร่วมกับทางด้านวิชาการ โดยเน้นภาพรวมของการสร้างธุรกิจ หรืออาจแบ่งหน่วยย่อยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่แก่ผู้ประกอบการ หรือแลกเปลี่ยนในมุมมองระหว่างวิชาการและการปฏิบัติโดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วม และมีการวางแผนในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อส่งผลประโยชน์ที่ได้จากวิชาการไปยังผู้ประกอบการได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เนื่องจากจะได้ทราบถึงแนวความคิดการทำธุรกิจของผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ที่ตั้งอยู่รอบมหาวิทยาลัย
2. ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจประเภทที่พักอาศัยด้านผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลงานวิจัยทางธุรกิจที่หลากหลายมากขึ้น