

บทที่ 3

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณีศึกษา

บทนี้จะกล่าวถึงข้อมูลของรีสอร์ทที่ใช้เป็นกรณีศึกษาและข้อมูลของผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ

- 3.1 ข้อมูลของรีสอร์ทที่เป็นกรณีศึกษา
- 3.2 ปัญหาที่พบ
- 3.3 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3.4 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง
- 3.5 ขั้นตอนการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ
- 3.6 ข้อมูลผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ
 - 3.5.1 บริษัท A
 - 3.5.2 บริษัท B
 - 3.5.3 บริษัท C
 - 3.5.4 บริษัท D
 - 3.5.5 บริษัท E

3.1 ข้อมูลของรีสอร์ทที่เป็นกรณีศึกษา

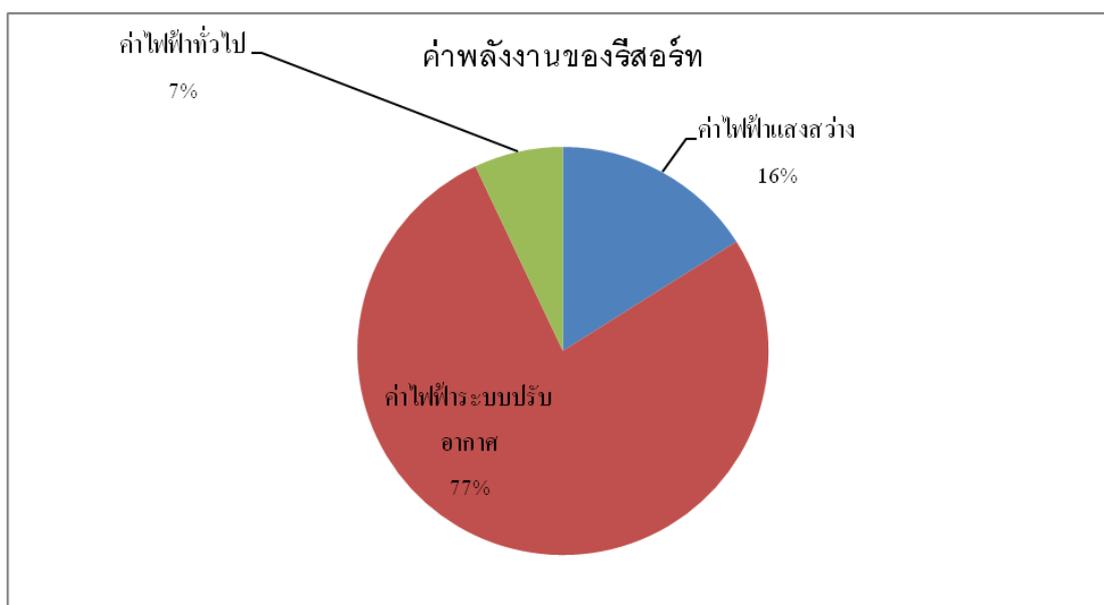
“โครอล บังกะโล” และ “พาราไดส์ บังกะโล” เป็นรีสอร์ทที่ตั้งอยู่หาดรีน เกาะพะงัน มีเจ้าของคนเดียวกัน มีห้องพักรวมกันประมาณ 150 ห้อง รวมไปถึงห้องจัดเลี้ยงและห้องอาหาร การออกแบบห้องพักคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าเป็นหลัก ทุกๆ ห้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการเจ้าหน้าที่เข้าแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย

“โครอล บังกะโล” ตั้งอยู่บนหาดรีนใน ให้บริการห้องพักโดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มที่ประหยัดกว่ากลุ่มของ “พาราไดส์ บังกะโล” โดยมีห้องพักทั้งหมด 100 ห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในห้องพัก คือ เครื่องปรับอากาศและเครื่องทำน้ำอุ่น ทั้งนี้ที่ไม่มีโทรทัศน์และตู้เย็นเพื่อ

เป็นการลดต้นทุนและเป็นการส่งเสริมให้ผู้ที่มาเข้าพักได้ออกมาใช้ชีวิตข้างนอก ตามแนวทางของของรีสอร์ทที่เน้นกิจกรรม โดยนอกจากกิจกรรมที่มีบนเกาะแล้ว ทางรีสอร์ทเองยังมีการจัดกิจกรรมให้ผู้ที่มาเข้าพักได้เข้าร่วมอยู่เป็นประจำ

“พาราไดส์ บังกะโล” ตั้งอยู่บนหาดรีน เป็นรีสอร์ทแรกที่เริ่มต้นจัดงานฟูลมูนปาร์ตี้ ที่นี้ให้บริการห้องพักทันสมัยที่มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ ตู้เย็น รวมถึงระเบียงส่วนตัว มีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ฟรีในพื้นที่ส่วนกลางและสระว่ายน้ำกลางแจ้ง รีสอร์ทแห่งนี้ห่างจากท่าเรือหาดรีน โดยใช้เวลาเดินเพียง 5 นาที และห่างจากท่าเรือท่าศาลาโดยใช้เวลาเดินทางด้วยรถยนต์ 25 นาที ทั้งนี้ทางรีสอร์ทมีร้านอาหารคอยให้บริการอาหารไทยและอาหารตะวันตกหลากหลายรายการ ส่วนเครื่องคิมต่าง ๆ มีให้บริการที่บาร์ของที่พัก นอกจากนี้ยังบริการจัดสรรทัวร์และกิจกรรมการท่องเที่ยวมากมาย

3.2 ปัญหาที่พบ



ภาพที่ 3.1 ค่าพลังงานของรีสอร์ท

จากการเข้าไปศึกษาพบว่าต้นทุนขนาดใหญ่ของรีสอร์ท คือค่าไฟฟ้า โดยเฉพาะค่าไฟฟ้าในส่วน of เครื่องปรับอากาศรวมถึงค่าบำรุงรักษานั้นนับว่าเป็นต้นทุนสูงมาก มีสัดส่วนสูงถึง 77% เทียบกับค่าไฟฟ้าทั้งหมด ดังภาพที่ 3.1

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเครื่องปรับอากาศเป็นส่วนที่มีต้นทุนสูงของทางรีสอร์ท ทั้งค่าไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศที่มีค่าใช้จ่ายอยู่ทุกๆ เดือน ค่าบำรุงรักษาที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่าการใช้งานทั่วไป เนื่องจากเครื่องปรับอากาศมีการใช้งานมากและต่อเนื่องจึงเกิดการเสื่อมสภาพเร็ว นอกจากนี้ในการศึกษายังพบว่ามีปัญหาอื่นๆ อีก เช่น เครื่องปรับอากาศไม่มีประสิทธิภาพ ความล่าช้าในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ด้วยเหตุนี้เอง ผู้จัดทำจึงตัดสินใจศึกษาการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว

จากการที่ได้ศึกษาปัญหาพบว่า ทางรีสอร์ทได้มีการเปลี่ยนผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศมาแล้วหลายราย แต่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทางรีสอร์ทได้ ประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศยังไม่ดีพอ ต้องมีการซ่อมบำรุงอย่างต่อเนื่อง การติดตั้งยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ และใช้เวลาในการติดตั้งนาน ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ รวมไปถึงการบริการหลังการขายยังไม่ดี ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของทางรีสอร์ท เกิดการชะงักในการให้บริการ ทำให้ความน่าเชื่อถือของทางรีสอร์ทลดลง และเกิดอีกหลายปัญหาตามมา เนื่องจากเป็นปัญหาที่สะสมอย่างต่อเนื่องที่ไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมกับทางรีสอร์ท ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนของเครื่องปรับอากาศลดลงและขจัดปัญหาที่ผ่านๆ มาของทางรีสอร์ท อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือและเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการรีสอร์ท

3.3 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้น

1. ทางรีสอร์ทที่มีผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศหลายราย จากข้อมูลที่ผ่านมาทางรีสอร์ทได้เปลี่ยนผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ ซึ่งแต่ละครั้งมีข้อแตกต่างของผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศรวมถึงมาตรฐานของแต่ละรายที่ไม่เหมือนกันและมีข้อดีและข้อเสียปะปนกันทำให้ยากต่อตัดสินใจ

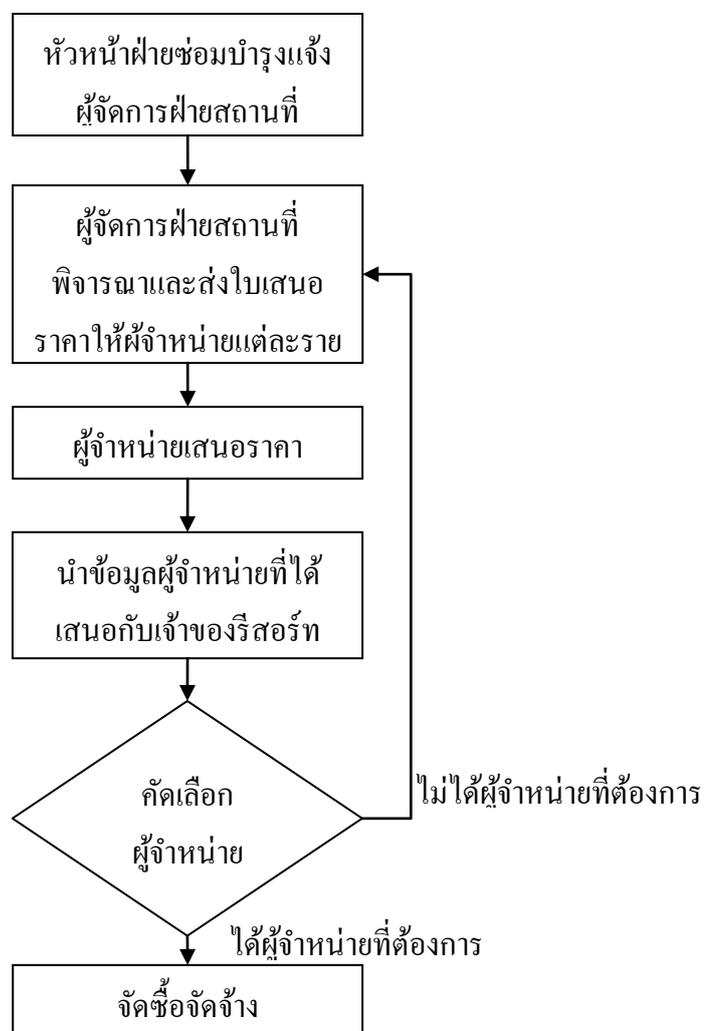
2. มีต้นทุนการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศสูงเนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงอยู่แล้ว ส่งผลให้ค่าแรงของช่างที่ต้องมาบำรุงรักษาทั้งช่างที่อยู่บนเกาะเองหรือช่างที่เดินทางมาจากสุราษฎร์ธานีมีค่าแรงที่ค่อนข้างสูงและเสียเวลาในการรอ และการเดินทางที่ต้องใช้การขนส่งทางเรือที่บางครั้งต้องนำส่งอุปกรณ์จากสุราษฎร์ธานี

3. ผู้ตัดสินใจในการจัดจ้างผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศยังเป็นคนคนเดียวยังไม่มีผู้ใดสามารถตัดสินใจแทนตัวเจ้าของรีสอร์ทได้เนื่องจากผู้จัดการด้านสถานที่ยังไม่สามารถตัดสินใจในส่วนของรีสอร์ทได้อย่างเต็มที่เพราะในการเลือกผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศแต่ละครั้งผู้บริหารรีสอร์ท จะมี

การสอบถามจากผู้คุ้นเคยที่ใช้ผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ ในแต่ละครั้งของการเปลี่ยนว่าเป็นอย่างไร และจะทำการตัดสินใจภายหลังโศกนาฏิกายใช้ความคิดของตัวเองของตัวเจ้าของรีสอร์ทเอง

4. อุปกรณ์เครื่องปรับอากาศเสียบง่าย อายุการใช้งานน้อยกว่าคุณสมบัติที่ควรจะเป็น และเปลี่ยนบ่อยเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เป็นเกาะล้อมรอบไปด้วยน้ำทะเล และด้วยตัวรีสอร์ทที่อยู่ติดชายฝั่งทะเล ก่อให้เกิดละอองน้ำจากทะเลซึ่งมีผลให้อายุการใช้งานของอุปกรณ์บางตัวเกิดการสึกหรอและเสื่อมสภาพได้ง่ายซึ่งเป็นผลจากการกัดกร่อนของละอองน้ำทะเลนั่นเอง

3.4 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง (ภาพที่ 3.2)



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง

3.5 ขั้นตอนการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (ภาพที่ 3.3)

1. การเลือกสถานที่ติดตั้งชุดคอยล์ร้อน ควรติดตั้งในบริเวณที่ไม่มีสิ่งกีดขวางทางเข้าออกของลมมีการถ่ายเทอากาศได้สะดวกสามารถเดินสายไฟและท่อน้ำทิ้งได้ง่ายต้องมีช่องว่างรอบตัวเครื่องแต่ละด้านไม่ต่ำกว่าขนาดที่กำหนด

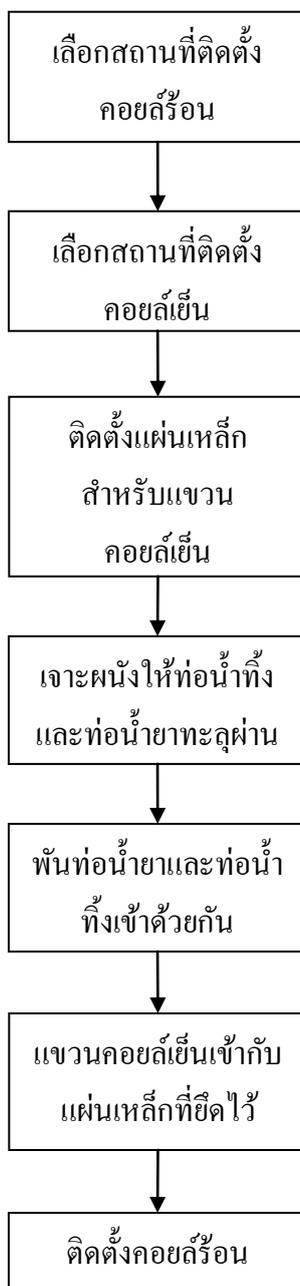
2. ชุดคอยล์เย็น ตำแหน่งที่ใช้แขวนจะต้องแข็งแรงพอหรือรับน้ำหนักคอยล์เย็นได้ พื้นที่ว่างบริเวณรอบตัวเครื่องจะต้องมีระบบไม่น้อยกว่าที่กำหนดบริเวณทิศทางลมส่งและลมกลับจะต้องไม่มีสิ่งกีดขวางใดๆ เพื่อให้การไหลของอากาศเป็นไปโดยสะดวกพยายามเลือกตำแหน่งที่เดินท่อน้ำทิ้งและท่อน้ำยาออกสู่ภายนอกห้องได้สะดวกและสั้นที่สุดอย่าเลือกตำแหน่งบริเวณที่มีแสงแดดจ้าส่องถูกแฟนคอยล์เย็นโดยตรง

3. วิธีการติดตั้งนำแผ่นเหล็กแขวนคอยล์เย็นออกจากตัวเครื่องตรวจสอบพื้นที่ว่างบริเวณรอยแผ่นเหล็กจะต้องมีระยะไม่น้อยกว่ากำหนด ติดแผ่นเหล็กติดกับผนังด้วยสกรูที่เตรียมไว้โดยไม่ให้มีช่องว่างระหว่างแผ่นเหล็กกับผนัง

4. ตรวจสอบดูแผ่นเหล็กให้แน่นซึ่งต้องไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ เพราะจะเป็นสาเหตุทำให้มีเสียงดังเกิดขึ้นได้ ในกรณีที่ให้ท่อออกด้านหลังเครื่องต้องเจาะผนังให้ท่อน้ำทิ้งและท่อน้ำยาทะลุผ่าน โดยให้มีเส้นผ่าศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 6 เซนติเมตร ในกรณีที่ท่อน้ำยาออกด้านข้างของตัวเครื่อง จะต้องบากตัวเครื่องตามแนวที่กำหนดไว้

5. พันท่อน้ำยาและท่อน้ำทิ้งเข้าด้วยกัน โดยใช้เทปพันท่อหรือเทปพันสายไฟก็ได้ เพื่อสะดวกและง่ายต่อการติดตั้ง

6. แขนงตัวเครื่องเข้ากับแผ่นเหล็กที่ยึดไว้เรียบร้อยแล้ว ระวังไม่ให้ท่อน้ำทิ้งชี้ขึ้นข้างบนหรือเบียดเสียดกับผนังจน กิ่งงอต่อชุดท่อน้ำยาเข้าสู่ชุดคอยล์ร้อน ต่อกระแสไฟฟ้าเข้าเครื่อง



ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

3.6 ข้อมูลผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ

3.6.1 บริษัท A

ผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศรายใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการ เป็นศูนย์ค้าปลีกและส่ง ก่อตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยทางบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย (Dealer) เครื่องปรับอากาศแอร์บ้าน แอร์โรงงาน และ แอร์สำหรับสำนักงาน ทุกชนิด โดยเป็นตัวแทนที่ถูกต้องของบริษัท เครื่องปรับอากาศชั้นนำ อาทิ มิตซูบิชิอิเลคทริก มิตซูบิชิเฮฟวีดีวตี้ พาณาโซนิก ไดกิน ชาร์ป ยอร์ค ยูนิแอร์ ซัยโจเด็นกิ เทรน ซัมซุง ไฮเออร์ แอลจีและอื่นๆ อีกมากมาย ในราคาขายส่งหน้าโรงงาน

ทางบริษัทได้เน้นในเรื่องมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด และการติดตั้งที่ได้มาตรฐานโดยใช้วัสดุที่คุณภาพสูงในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องโดย ปัจจุบันทางบริษัทมียอดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศมากกว่า 200 ล้านบาทต่อปี

นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีการบริการต่างๆ อาทิ ล้างแอร์ ติดตั้งแอร์ ย้ายแอร์ ซ่อมแอร์ การบริการแนะนำการติดตั้งนอกสถานที่ในงบประมาณที่ประหยัด และการเสนอราคาที่รวดเร็ว

3.6.2 บริษัท B

ผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศรายใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการ เป็นผู้ให้บริการส่ง และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ทั้งยังมีบริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศโดยทีมช่างมากประสบการณ์และความสามารถที่พร้อมบริการให้อย่างรวดเร็วทันใจ

บริษัทมีทีมช่างที่ผ่านการอบรมเรื่องระบบเครื่องปรับอากาศทั้งยังมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 5 ปี บริษัทให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า จึงเน้นการดูแลและให้บริการหลังการขาย บริษัทมีแบบสอบถามการทำงานของทีมช่างให้ลูกค้ากรอก เพื่อประเมินการทำงานของช่างว่ามีส่วนไหนที่ทางบริษัทจะสามารถปรับปรุงได้ โดยบริษัทจะให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็นของลูกค้าและจะนำข้อมูลที่ได้รับนำไปพัฒนาเพื่อประโยชน์ในการบริการ

บริษัทให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ ในกรณีเร่งด่วน ทางบริษัทมีทีมช่างที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่าง รวดเร็วภายใน 24 ชั่วโมง สำหรับเครื่องปรับอากาศทั่วไป บริษัทสามารถเสนอราคาให้ได้ภายใน 30 นาที ในกรณีเครื่องปรับอากาศชนิดพิเศษอื่นๆ บริษัทมีบริการตรวจสอบหน้างานเพื่อนำเสนอราคาและให้รายละเอียดส่วนต่างๆ ได้สำหรับการติดตั้งที่มีคุณภาพ

บริษัทมีการสั่งซื้อเครื่องปรับอากาศโดยตรงจากโรงงานด้วยยอดสั่งซื้อจำนวนมากจึงได้ส่วนลดทำให้ได้ราคาแอร์ต้นทุนต่ำลง ทำให้บริษัทสามารถเสนอราคาแอร์ที่ดีที่สุดให้ลูกค้าเสมอ ด้วยส่วนลดสูงสุด 35 % ที่จะช่วยให้ลูกค้าประหยัดได้มากกว่า

บริษัทมีประกันภัย วงเงิน 20 ล้านบาท ครอบคลุมทั้งความเสียหายของทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน และการบาดเจ็บที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการติดตั้ง

3.6.3 บริษัท C

บริษัท C เป็นผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่เคยใช้บริการมาแล้ว มีความชำนาญและเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในเรื่องเครื่องปรับอากาศ ถือกำเนิดด้วยทีมงานของคนรุ่นใหม่รวมตัวกันก่อตั้งขึ้น โดยมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ทางด้านเครื่องกล ไฟฟ้าและโยธา โดยเฉพาะจากประสบการณ์ในงานเครื่องปรับอากาศ ระบบระบายอากาศ ที่ยาวนาน มีบริการดังนี้

บริษัท C มีทีมวิศวกรและช่างที่ชำนาญการ อีกทั้งยังมีเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการทำงาน สำหรับการวัดและปรับปริมาณน้ำที่ต้องมีการปรับก็เพื่อช่วยในการประหยัดทรัพยากรน้ำ เนื่องจากเครื่องปรับอากาศขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่ตามที่มีการผลิตออกมาจำหน่ายจะระบุปริมาณน้ำที่เครื่องปรับอากาศเหล่านั้นต้องการมาด้วย จึงทำให้สามารถปรับปริมาณน้ำได้ง่ายและเร็วมากขึ้น

บริษัท C ให้บริการจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ จัดหาและติดตั้งระบบ Air Condition Chiller System ติดตั้งระบบจ่ายลมเย็น ท่อส่งลม ท่อส่งน้ำและปั๊ม ติดตั้งระบบดูดระบายควัน/กลิ่น และ Blower ติดตั้งท่อ Duct Work รวมถึงงานหุ้มฉนวนและงานหุ้ม Jacket

3.6.4 บริษัท D

บริษัท D เป็นผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่เคยใช้บริการมาแล้ว ตั้งอยู่ อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เริ่มดำเนินกิจการ เมื่อวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2547 จัดจำหน่ายเครื่องปรับอากาศ เครื่องใช้ไฟฟ้าและครุภัณฑ์ทุกชนิด ให้บริการ ติดตั้ง ซ่อม ถ้าง ย้าย เครื่องปรับอากาศโดยทีมช่างผู้ชำนาญงาน

บริษัท D เป็นผู้แทนจำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ (Authorized Dealer) จากผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องปรับอากาศชั้นนำทุกรุ่น อาทิ มิตซูบิชิ ยอร์ก ไดกิ้น แอลจี อามิโน่ เซ็นทรัลแอร์ โซโจเดนกิ ซัมซุง และอีกหลายยี่ห้อ

3.6.5 บริษัท E

บริษัท E เป็นผู้จำหน่ายเครื่องปรับอากาศเครื่องปรับอากาศที่ใช้บริการอยู่ปัจจุบัน ตั้งอยู่ที่อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นผู้ดำเนินการให้บริการครบวงจรเกี่ยวกับเครื่องปรับอากาศ ได้แก่ การบำรุงรักษา ซ่อมแซม รวมทั้งจำหน่ายและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีความชำนาญเกี่ยวกับการติดตั้ง ซ่อมแซมและซ่อมบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่