

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) แนวทางการตัดสินใจและการประเมินผลการใช้โปรแกรมบริหารจัดการ
สำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) A Guideline for Decision Making and Evaluating of Using Management
Programs for Apartment Businesses

ชื่อ-สกุล นางสาวนันทพร มารยาตร์
นางสาวศิริชล วงศ์อำไพ

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ **สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี 30 กันยายน 2554

บทคัดย่อ

การนำโปรแกรมบริหารจัดการธุรกิจอพาร์ทเมนต์เข้ามาใช้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับ
ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ และหอพัก เนื่องจากมีส่วนช่วยในการจัดเก็บข้อมูล จัดการเก็บรวบรวมเอกสาร
ต่างๆ อย่างเป็นระบบ รองรับกับส่วนงานบริการของธุรกิจทั้งหมด คือการจองห้องพัก การเข้าพัก
การย้ายห้องพัก การออกจากห้องพัก และการแจ้งหนี้ ช่วยให้การทำงานมีความเป็นระบบ เกิดความ
ทันสมัยและความสะดวกสบายกับเจ้าของกิจการและลูกค้าของกิจการ ซึ่ง โปรแกรมสามารถแบ่ง
ออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกัน คือ รูปแบบออนไลน์ รูปแบบสแตนด์ออล และรูปแบบเอนเตอร์ไพรส์
ทั้งสามรูปแบบจะมีความแตกต่างกันที่ตัวฮาร์ดแวร์คือเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ความ
แตกต่างกันทางด้านของการสื่อสาร ความสามารถของแต่ละรูปแบบขึ้นอยู่กับราคาและขนาดของ
ธุรกิจ ทางด้านซอฟต์แวร์โปรแกรมทั้ง 3 รูปแบบจะมีลักษณะการใช้งานและวิธีการติดตั้งที่
เหมือนกัน ด้วยความสามารถของโปรแกรมที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานภายในธุรกิจอพาร์
ทเมนต์และหอพักจึงนำไปสู่การศึกษาแนวทางการตัดสินใจและการประเมินการใช้โปรแกรม
บริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ
ลักษณะทั่วไปและวิธีการใช้งานของ โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ศึกษา
แนวทางการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ และเพื่อ

ประเมินผลการใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ โดยการเก็บรวบรวมด้วยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจอพาร์ทเมนต์ และหอพัก ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่นำโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์มาใช้ จำนวน 30 แห่ง ประกอบด้วยเจ้าของธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรม อพาร์ทเมนต์หรือหอพักละ 1 ราย รวมเป็น 30 ราย และพนักงานซึ่งเป็นผู้ใช้โปรแกรม อพาร์ทเมนต์หรือหอพักละ 1 ราย รวมเป็น 30 ราย

จากการศึกษาในประเด็นของการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรม พบว่า ลักษณะของกิจการอพาร์ทเมนต์ส่วนใหญ่ มีจำนวนห้องอยู่ที่ 50 – 100 ห้อง จำนวนพนักงานที่ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่ จะมี 1 คน และโดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าของอพาร์ทเมนต์เป็นผู้ใช้และดูแลระบบเอง สาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ มีสาเหตุมาจาก ราคา/ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการติดตั้งไม่แพงเกินไป และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบริหารจัดการธุรกิจอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยชีวิตในแต่ละด้านพบว่า อันดับแรกคือ ปัจจัยทางด้านองค์กร รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้าน Software / เทคนิค และปัจจัยทางด้านบริการของผู้จำหน่าย ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาในประเด็นของการประเมินการใช้โปรแกรม พบว่า ผู้ใช้งานใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์มาระยะเวลา 2 – 3 ปี โดยความถี่ในการใช้โปรแกรม 2 – 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรมในส่วนการจัดทำเอกสารต่างๆ เช่น การออกบิลค่าน้ำ-ค่าไฟ สัญญาเช่า และคำนวณอัตราค่าเช่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้งาน และมีวิธีในการแก้ปัญหาคือ การติดต่อสอบถามจากศูนย์ของบริษัทเจ้าของโปรแกรม และดำเนินการแก้ไขด้วยตนเอง/ศึกษาจากคู่มือ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนประเมินผลความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านด้านผลดีและผลกระทบจากการใช้โปรแกรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านด้านความสามารถของโปรแกรม และด้านการอบรมพัฒนา และการให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ผู้ตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรม ต้องมีความเข้าใจในการใช้โปรแกรม โดยการศึกษาการใช้โปรแกรมจากคู่มือให้มากขึ้น สำหรับบริษัทผู้ผลิตและพัฒนาโปรแกรมควรจัดฝ่ายบริการลูกค้าให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับกับการแก้ปัญหาจากการใช้งานได้รวดเร็วทันเวลา ด้านการทำเว็บไซต์โฆษณาและประชาสัมพันธ์ของผู้จัดจำหน่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรแกรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

กับผู้ใช้โปรแกรมให้สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ง่ายและรวดเร็ว ด้านการอบรมพัฒนาและการให้ความช่วยเหลือ บริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด ควรมีการจัดอบรมการใช้โปรแกรมให้แก่ผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น เพื่อผู้ใช้งานจะมีความเข้าใจทางด้านการใช้โปรแกรมมากขึ้น และช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรมลงได้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่คณะผู้จัดทำอย่างมาก รวมทั้งรองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษา คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด ที่ให้ความกรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และนักวิชาการศึกษา วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

นันทพร มาราตร์

ศิริชล วงศ์อำไพ

ตุลาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนิยม	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
กรอบแนวความคิด	10
ระเบียบวิธีวิจัย	12
บทที่ 2 ความเป็นมาของเทคโนโลยีที่ศึกษา	17
ความเป็นมาของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจพาร์ทเมนท์	17
โครงสร้างองค์กรของบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด	17
รูปแบบของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจพาร์ทเมนท์	18
คุณสมบัติของ โปรแกรมบริหารจัดการธุรกิจพาร์ทเมนท์	22
การทำงานของโปรแกรมบริหารจัดการธุรกิจพาร์ทเมนท์	24
เมนูการใช้งานของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจพาร์ทเมนท์	25
บทที่ 3 ผลการศึกษา	34
การตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจพาร์ทเมนท์	34
การประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจพาร์ทเมนท์	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	51
สรุป	51
ข้อเสนอแนะ	53
เอกสารอ้างอิง	54
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบริหารจัดการ สำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์	57
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่องการประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการ สำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์	62

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งตามรูปแบบของการใช้งาน	14
2	คุณสมบัติของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอาร์ทเมนต์	23
3	จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4	จำนวนและร้อยละของลักษณะกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
5	จำนวนและร้อยละของระบบบริหารจัดการอาร์ทเมนต์ที่เคยใช้	37
6	จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอาร์ทเมนต์	37
7	จำนวนและร้อยละของการพบปัญหาในการใช้โปรแกรม	38
8	ปัญหาที่พบจากการใช้ระบบบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอาร์ทเมนต์	38
9	ผลการประเมินปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมจำแนกตามด้านต่างๆ	39
10	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมทางด้านองค์กร	40
11	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมทางด้าน Software / เทคนิค	41
12	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมทางด้านบริการของผู้จำหน่าย	42
13	ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
14	จำนวนและร้อยละของลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
15	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
16	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
17	การใช้โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
18	ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
19	การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
20	การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามด้านต่างๆ	47
21	ระดับความพึงพอใจด้านผลดีและผลกระทบจากการใช้โปรแกรม	48
22	ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถของโปรแกรม	49
23	ระดับความพึงพอใจด้านการอบรมพัฒนาและการให้ความช่วยเหลือ	50

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดของคำถามชุดที่ 1 แนวทางการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรม	11
2	กรอบแนวความคิดของคำถามชุดที่ 2 การประเมินผลการใช้โปรแกรม	12
3	โครงสร้างองค์กรของบริษัท อีออฟฟิศออนไลน์ จำกัด	17
4	การเชื่อมต่อเข้าใช้งานโปรแกรมบนเครือข่ายแบบ Online	19
5	ราคาซอฟต์แวร์โปรแกรมใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	19
6	การเชื่อมต่อเข้าใช้งานโปรแกรมบนเครือข่ายแบบ Standard	20
7	ราคาซอฟต์แวร์ติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของอพาร์ทเมนท์	21
8	ประเภทของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ Enterprise	21
9	ราคาซอฟต์แวร์ติดตั้งที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ได้ 1 เครื่อง	22
10	ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม	24
11	หน้าจอเมนูโปรแกรม	26
12	ภาพหน้าจอเมนูการตั้งค่า	26
13	ภาพหน้าจอเมนูห้องพัก	27
14	ภาพหน้าจอเมนูผู้พัก	28
15	ภาพหน้าจอเมนูการจอง	28
16	ภาพหน้าจอเมนูสัญญาเช่า	29
17	ภาพหน้าจอเมนูมิเตอร์น้ำ มิเตอร์ไฟ	30
18	ภาพหน้าจอเมนูใบแจ้งหนี้	31
19	ภาพหน้าจอเมนูใบเสร็จ	31
20	ภาพหน้าจอเมนูใบคินห้อง	32
21	ภาพหน้าจอเมนูรายงาน	33
22	ภาพหน้าจอเมนู Calendar	33