

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

การนำโปรแกรมบริหารจัดการธุรกิจอพาร์ทเมนต์เข้ามาใช้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ และหอพัก เนื่องจากมีส่วนช่วยในการจัดเก็บข้อมูล จัดการเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ อย่างเป็นระบบ รองรับกับส่วนงานบริการของธุรกิจทั้งหมด คือการจองห้องพัก การเข้าพัก การย้ายห้องพัก การออกจากห้องพัก และการแจ้งหนี้ ช่วยให้การทำงานมีความเป็นระบบ เกิดความทันสมัยและความสะดวกสบายกับเจ้าของกิจการและลูกค้าของกิจการ ซึ่งโปรแกรมสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบด้วยกัน คือ รูปแบบออนไลน์ รูปแบบสแตนด์ออล และรูปแบบเอนเตอร์ไพรส์ ทั้งสามรูปแบบจะมีความแตกต่างกันที่ตัวฮาร์ดแวร์คือเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ความแตกต่างกันทางด้านการสื่อสาร ความสามารถของแต่ละรูปแบบขึ้นอยู่กับราคาและขนาดของธุรกิจ ทางด้านซอฟต์แวร์โปรแกรมทั้ง 3 รูปแบบจะมีลักษณะการใช้งานและวิธีการติดตั้งที่เหมือนกัน ด้วยความสามารถของโปรแกรมที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานภายในธุรกิจอพาร์ทเมนต์และหอพักจึงนำไปสู่การศึกษาแนวทางการตัดสินใจและการประเมินการใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปและวิธีการใช้งานของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ศึกษาแนวทางการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ 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/ค่าใช้จ่ายต่างๆในการติดตั้งไม่แพงเกินไป 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 แสง โนรี 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 | คุณสมบัติของโปรแกรมบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ | 23 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 35 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของลักษณะกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม | 36 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของระบบบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ที่เคยใช้ | 37 |
| 6 | จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ | 37 |
| 7 | จำนวนและร้อยละของการพบปัญหาในการใช้โปรแกรม | 38 |
| 8 | ปัญหาที่พบจากการใช้ระบบบริหารจัดการสำหรับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ | 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 |