

การจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล

Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok
Metropolitan Region

ชาญศักดิ์ บุญแก้ว¹ สุรภา ไถ่บ้านกวย²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากร คือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงานธุรการและการเงิน พนักงานแม่บ้าน พนักงานช่างประจำอาคาร พนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทที่จดทะเบียนและยังดำเนินกิจการอยู่ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1967) และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t- Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 อายุ 30-39 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และตำแหน่งงานพนักงานธุรการและการเงิน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยผลการศึกษตามวัตถุประสงค์พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประสานงานเป็นอันดับที่หนึ่ง ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาคือ ด้านการรายงาน ($\bar{X} = 4.51$) และด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านอำนาจการ ด้านการจัดทำงบประมาณอยู่ในระดับเท่ากัน ($\bar{X} = 4.50$) และด้านการวางแผนกับด้านการจัดองค์กรมีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) และ (2) ผลการศึกษาความแตกต่าง

คำสำคัญ: ห้องเช่า, ธุรกิจอพาร์ทเมนท์

ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่าง มีการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

Independent Study of Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region's objective is (1) Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region (2) To study the difference between personal factors and Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region. Population group is Business Owners, Managers, Executives, Supervisors, Finance and Admin Officers, Housekeepers, Apartment Maintenance Technicians and Security Guards. According to Yamane formula at 95 percent confidence, study sample group has 400 persons. The questionnaire is used as an instrument for collecting data, statistics used in the analysis such as frequency, percentage, average and standard deviation. Statistical hypothesis testing by T-test, One-Way ANOVA. If the Difference was Found, compared in pairs using the method of LSD will be used.

The results showed that most of the samples are female which has 229 persons (57.25 percent). 151 persons of age 30-39 years old (37.75 percent), 132 persons of Bachelor's degree in education (33 percent), 138 persons of 1-5 years in working experiences (34.5 percent) and 80 persons of Finance and Admin Officers (20 percent). The research findings revealed that:(1) The opinion level about Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region, overall is highest level ($\bar{X} = 4.50$). After considering all aspects found that all aspects are in the highest level. Coordination aspect is the highest level ($\bar{X} = 4.52$) following by Report aspect ($\bar{X} = 4.51$). Staffing aspect, Administration aspect and Budget Management aspect are all equal ($\bar{X} = 4.50$). Planning aspect and Organization management aspect have the lowest level ($\bar{X} = 4.49$). (2) The study result of the

Keywords: Room for rent, Apartment Business

difference between personal factors and Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region showed that personal factor in term of difference in gender had no difference in Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region. The difference of ages, education levels, experiences and job position have difference in Room Preventive Maintenance Process Management of Apartment Business In Bangkok Metropolitan Region, statistically significant at the 0.05.

บทนำ

ในปัจจุบันนี้สถานการณ์ต่างๆท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเร็วมากในด้านการดำเนินธุรกิจก็เช่นเดียวกัน อีกทั้งยังเกิดการระบาดของโรคโควิด 19 อย่างรุนแรงซ้ำเติมการแข่งขันวงจรผลิตภัณฑ์ต่างๆ ก็มีช่วงเวลาสั้นตามไปด้วย ความคิดความชอบรวมทั้งความต้องการของคนก็เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว และด้วยปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมานั้นส่งผลกระทบต่อในธุรกิจแทบทุกประเภท ส่วนในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ห้องเช่าในการสร้างความมั่นคงทางธุรกิจให้สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องอาศัยหลายปัจจัย การขยายตัวของธุรกิจด้านที่พักอาศัยเจริญเติบโตตามจำนวนประชากร รวมไปถึงการขยายตัวของยุควิวัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความต้องการทางสังคมของมนุษย์จึงต้องการมีที่พักอยู่อาศัยเป็นตัวเลือกในการประกอบอาชีพเพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคม เกิดวงจรของเศรษฐกิจหลากหลายภาคส่วนของแต่ละชุมชน หากจะกล่าวว่าเป็นประชากรผู้เหลือที่จะซื้อบ้านจัดสรร,ทาวน์เฮาส์ หรือ คอนโดมิเนียม ย่อมขึ้นอยู่กับฐานะทางการเงินหรือขีดจำกัดความสามารถจากการประกอบกิจกรรมหารายได้มาเพื่อตอบสนองความต้องการตามของแต่ละบุคคล ซึ่งการได้มาครอบครองเป็นกรรมสิทธิ์โดยสมบูรณ์โดยพร้อมรับผิดชอบดูแลเป็นสินทรัพย์ของตนเอง ส่วนในด้านที่พักอาศัยห้องเช่า อพาร์ทเมนต์ถือว่าผู้เช่ามีสิทธิเฉพาะการเช่าอาศัยในห้องเช่าตามระเบียบเงื่อนไขสัญญาเช่าของเจ้าของ อพาร์ทเมนต์ได้ระบุไว้ในสัญญาดังกล่าวเท่านั้น จากข้อมูลมีจำนวนอพาร์ทเมนต์ให้เช่า 8,468 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่นับรวมประเภทหอพักนักศึกษาอีกจำนวน 2,100 แห่ง (rent hub 2016) เน้นอนว่าเขตกรุงเทพเป็นแหล่งรวมของกลุ่มแรงงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ศูนย์รวมของเศรษฐกิจในประเทศทุกภาคส่วนมีประชากรหนาแน่นจึงให้ความสำคัญและนิยมสนใจที่จะเช่าพักอสังหาริมทรัพย์ห้องเช่า เพราะอยู่ต่างภูมิภาคมาเพื่อประกอบอาชีพทำกิจกรรมธุรกิจ การค้าขายไม่ว่าจะเกี่ยวกับภาคเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ ศูนย์รวมสถาบันทางการศึกษา แหล่งแรงงานด้านอุตสาหกรรมมากมาย

สาเหตุจากการเป็นที่สนใจและนิยมในความต้องการเช่าอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์นั้น ขึ้นอยู่กับว่าอพาร์ทเมนต์ดังกล่าวจะจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการภายในของอพาร์ทเมนต์ นอกเหนือจากห้องเช่าอันเป็นหัวใจหลักแล้ว องค์ประกอบอื่นที่ต้องมีควบคู่ เช่นสวนหย่อมส่วนกลาง ฟิต

เนส ร้านค้าประกอบการ เพื่อความสะดวกของผู้เช่า อพาร์ทเมนท์หลายแห่งในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แต่สิ่งหนึ่งที่มีส่วนสำคัญคือต้องได้รับการดูแลรักษาและเอาใจใส่จากบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพจึงจะเกิดประสิทธิผลที่ดีได้ จากการทบทวนวรรณกรรมหลายชิ้นที่มีผู้แต่งผ่านมาในอดีตหลากหลายในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเน้นเฉพาะในมุมมองของผู้เช่าหรือลูกค้า ผู้วิจัยยังไม่สามารถหาวิจัยตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการธุรกิจห้องเช่าอพาร์ทเมนท์ได้ชัดเจนเลย(สมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย 2561)

ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอความสำคัญของปัญหา เรื่องการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันมีตัวแปรส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องอย่างสูง เพราะหากผู้ประกอบการธุรกิจห้องเช่าอพาร์ทเมนท์แต่ละเลยในการดูแลรักษาคุณภาพของห้องเช่า และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจจำนวนผู้เช่าห้องลดน้อยลงและรายได้ก็ลดลงตาม ดังนั้นการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ จึงเหมาะสมที่จะเข้ามามีบทบาทพร้อมกับการนำปรัชญา 4 ส. สะอาด สงบ สะดวก สบาย เข้ามาในกระบวนการดูแลงานของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ เน้นในด้านการจัดการระบบการดำเนินงานภายใน อย่างมีขั้นตอนและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดมาตรฐานโดยทรัพยากรบุคลากรขององค์กรเอง และควบคุมไม่ให้เกิดเป็นค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่สูงในการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ดังกล่าวมาข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างส่งผลต่อการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่าง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมาจากการบูรณาการกรอบแนวคิดของลูเธอร์ กูลิค (Luther

Gulick) และลินคอล์น เออร์วิค (Lyndall Urwick) เรียกแนวคิด POSDCoRB ซึ่งได้พัฒนาแนวคิดหลักการจัดการของ Henry Fayol ประกอบด้วย 7 ด้านดังนี้ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) การจัดทำงบประมาณ (budgeting)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ (gender) 2) อายุ (age) 3) ระดับการศึกษา (education) 4) ประสบการณ์ (experience) 5) ตำแหน่งงาน (job position)

ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการปรับปรุงห้องเช่าอพาร์ทเมนท์ ประกอบด้วย 1) การวางแผน (planning) 2) การจัดองค์กร (organizing) 3) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) 4) การอำนวยการ (directing) 5) การประสานงาน (coordinating) 6) การรายงาน (reporting) 7) การจัดทำงบประมาณ (budgeting)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้จัดการและพนักงานอพาร์ทเมนท์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากอพาร์ทเมนท์มากกว่า 160 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) จดทะเบียนและยังดำเนินการอยู่ 10 ปี โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณ 384 ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 413 ตัวอย่าง ซึ่งเกินว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

ขอบเขตด้านพื้นที่

อพาร์ทเมนท์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564 จนถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดของ Luther Gulick and Lyndall Urwick ปี ค.ศ. 1937 POSD CORB เกิดขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพสหรัฐ ได้รวบรวมนักวิชาการเพื่อประเมินข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการในกองทัพที่ผ่านมา เพื่อใช้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในปี ค.ศ. 1937 ลูเธอร์ กุลิก (Luther Gulick) และลินคอล์น เออร์ วิค (Lyndall Urwick) เสนอแนวคิดภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร โดยสรุปเป็นแนวคิดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร 7 ประการ หรือ POSDCoRB ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้ (อิสยา พัฒนภักดี, 2557, หน้า 114-145)

1. Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่าง ๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า เพื่อทราบว่า ต้องการทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร ใครเป็นผู้ทำ ทำร่วมและต้องการผลสำเร็จออกมาอย่างไร

2. Organizing หมายถึง การจัดองค์กร ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงานกำหนด โครงสร้างขององค์กร การกำหนดตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบขึ้นมาไว้อย่างชัดเจน และมีเอกภาพในการบังคับบัญชาเพื่อเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานร่วมกันของคนในองค์กร

3. Staffing หมายถึง การจัดหาคคนเข้าทำงาน หรือการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กร นับตั้งแต่การจัด อัตราค่าจ้าง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์กรเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

4. Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย และสั่งการ การออกคำสั่งมอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำ ในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร ขอมทุ่มเทชีวิตจิตใจ และความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร

5. Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรม ต่าง ๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อย ๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงาน ประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผล การปฏิบัติงานของบุคคล และหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา เพื่อทราบถึงความเคลื่อนไหวของงานส่วนต่าง ๆ ว่างานต่าง ๆ สามารถดำเนินไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ หรือไม่เพียงใด การรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบ และควบคุมงาน

7. Budgeting หมายถึง การทำงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงิน และการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง โดยปกติแล้ว งบประมาณ ถือว่าเป็นแผนงานชนิดหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ที่องค์กรจะปฏิบัติจัดทำ ในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานในระดับหัวหน้างาน รวมถึงพนักงาน ซึ่งอยู่ในบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจจิวเวลรี่ที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานในระดับหัวหน้างาน และพนักงาน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 5 % หรือเท่ากับ 0.05 กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่า มีจำนวนมาก และไม่ทราบค่า สัดส่วนของประชากร และผลลัพธ์จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed end) มีคำตอบหลายตัวเลือก (multiple choice) และสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการตามทฤษฎีของ Luther Gulic and Lyndall Urwick เรียก POSDCoRB ประกอบจัดการ 7 ด้าน ได้แก่ (1) การวางแผน - Planning (2) การจัดองค์กร - Organizing (3) การจัดคนเข้าทำงาน - Staffing (4) การอำนวยความสะดวก - Directing (5) การประสานงาน - Coordinating (6) การรายงาน - Reporting และ (7) การจัดทำงบประมาณ - Budgeting

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จากแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่ง ออกเป็น 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานในระดับหัวหน้างานและพนักงาน บริษัทจิวเวลรี่ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการ ดำเนินการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้าน เอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาโดยการศึกษาวិเคราะห์เอกสาร ที่รวบรวมข้อมูล

จากการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี บทความวิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 57.25 อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 151 คน คิดร้อยละ 37.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 33.00 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 34.50 และเป็นพนักงานธุรการและการเงินจำนวน 80 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 20.00

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ตาราง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแสดงเป็นภาพรวมดัง

| การจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่า ของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ | \bar{X} | SD | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการวางแผน (planning) | 4.49 | 0.55 | มาก |
| 2. ด้านการจัดองค์กร (organizing) | 4.49 | 0.57 | มาก |
| 3. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (staffing) | 4.50 | 0.57 | มากที่สุด |
| 4. ด้านอำนวยการ (directing) | 4.50 | 0.56 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการประสานงาน (coordinating) | 4.52 | 0.48 | มากที่สุด |
| 6. ด้านการรายงาน (reporting) | 4.51 | 0.59 | มากที่สุด |
| 7. การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) | 4.50 | 0.58 | มากที่สุด |
| รวม | 4.50 | 0.51 | มากที่สุด |

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสามารถสรุปผลการศึกษาทั้ง 7 ด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สุด ($\bar{X} = 4.50, SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงาน (coordinating) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง ($\bar{X} = 4.52, SD = 0.48$) อันดับสอง ด้านการรายงาน (reporting) ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51, SD = 0.59$) อันดับสาม ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (staffing) ด้านอำนาจการ (directing) และ การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50, SD = 0.57, SD = 0.56, SD = 0.58$ ตามลำดับ) อันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ด้านการวางแผน (planning) และด้านการจัดองค์กร (organizing) ระดับมาก ($\bar{X} = 4.49, SD = 0.55, SD = 0.57$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ตาราง สรุปผลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | กระบวนการจัดการPOSDCoRB | | | | | | | |
|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | การวางแผน | การจัดองค์กร | การจัดคนเข้าทำงาน | การอำนาจการ | การประสานงาน | การรายงาน | การจัดทำงบประมาณ | รวม |
| อายุ | F = 3.963 Sig. = 0.008* แตกต่าง | F = 4.809 Sig. = 0.003* แตกต่าง | F = 4.244 Sig. = 0.006* แตกต่าง | F = 2.202 Sig. = 0.087 ไม่แตกต่าง | F = 2.068 Sig. = 0.104 ไม่แตกต่าง | F = 2.597 Sig. = 0.052 ไม่แตกต่าง | F = 2.731 Sig. = 0.044* แตกต่าง | F = 3.581 Sig. = 0.014* แตกต่าง |
| ระดับการศึกษา | F = 4.289 Sig. = 0.002* แตกต่าง | F = 5.336 Sig. = 0.000* แตกต่าง | F = 4.942 Sig. = 0.001* แตกต่าง | F = 6.214 Sig. = 0.000* แตกต่าง | F = 2.511 Sig. = 0.041* แตกต่าง | F = 3.917 Sig. = 0.004* แตกต่าง | F = 6.804 Sig. = 0.000* แตกต่าง | F = 5.579 Sig. = 0.000* แตกต่าง |
| ประสบการณ์ | F = 7.390 Sig. = 0.000* แตกต่าง | F = 9.324 Sig. = 0.000* แตกต่าง | F = 5.226 Sig. = 0.002* แตกต่าง | F = 5.999 Sig. = 0.001* แตกต่าง | F = 4.066 Sig. = 0.007* แตกต่าง | F = 4.354 Sig. = 0.005* แตกต่าง | F = 4.989 Sig. = 0.002* แตกต่าง | F = 6.745 Sig. = 0.000* แตกต่าง |
| หน้าที่ | F = 4.922 | F = 4.495 | F = 3.553 | F = 4.093 | F = 3.027 | F = 4.455 | F = 4.254 | F = 4.642 |

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประสานงาน (coordinating) อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้ในการจัดทำแผนงาน โครงการเป็นอย่างดีกับตรวจสอบติดตามประเมินผลและแผนตลอดโครงการสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ของ โสภณ ศรีทอง (2559) เรื่องสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยจากผู้รับจ้างที่เกิดมากที่สุด คือการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นไปตามแผน, งานวิจัยของ อู๋ สุข (2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการงานก่อสร้างที่ยั่งยืนของผู้รับเหมาในจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการงานก่อสร้างที่ยั่งยืนของผู้รับเหมาอันดับ 1 เป็นเรื่อง ความรู้ความสามารถของบุคลากร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณารายด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นสำคัญ คือ มีความรู้ในการจัดทำแผนงาน โครงการเป็นอย่างดี กับตรวจสอบติดตามประเมินผลและแผนตลอด โครงการสามารถวางแผนการประสานงานแรงงานทุกส่วนทำงานได้ราบรื่นและตรงตามเป้าหมาย และสามารถจัดบริการส่งงวดงาน โครงการ ได้ตามเป้าหมายกับสามารถวางแผน กำลังคนให้สอดคล้องกับงานนั้น ๆ ได้ทันและตรงเวลา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Assem AI-Hajj & Mario M. Zraunig (2018, p26). The Impact of Project Management Implementation on the Successful Completion of Projects in Construction. International Journal of Innovation ได้แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ (project success factors) อันดับ 1 ได้แก่ ประสิทธิภาพของการวางแผน โครงการและการควบคุม (effective project planning and control) และการค้นคว้าอิสระของ วลัยลักษณ์ นชัย (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าของโครงการบ้านพักอาศัย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ กรณีศึกษาโครงการบริเวณถนนพระราม 2 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในภาพรวม ได้แก่บุคลากรขาดประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือวางแผนงานก่อสร้าง

2. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นสำคัญ คือสามารถกำหนดคุณสมบัติและความสามารถของบุคคลที่จะบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแข่งขันได้ และมีการอบรมความรู้พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อู๋ สุข (2561) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการงานก่อสร้างที่ยั่งยืนของผู้รับเหมาในจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ จัดการ

งานก่อสร้างที่ยั่งยืน ของผู้รับเหมาอันดับ 1 เป็นเรื่อง ความรู้ความสามารถของบุคลากร และงานสารนิพนธ์ ของ สุริยา สวนแก้ว (2559) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานก่อสร้างอาคาร ของ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการบริหารงาน ก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมงานขาดประสิทธิภาพในการควบคุมงาน

3. ด้านการจัดทำงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นสำคัญ คือจัดทำแผนงบประมาณของโครงการได้อย่างเหมาะสม สามารถรวบรวมจัดทำเป็นฐานข้อมูลในการประมูลงานได้อย่างถูกต้อง และบริหาร ค่าใช้จ่ายของโครงการให้เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนัฏดา สายสอน (2560) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมของกระบวนการจัดการกับความมีประสิทธิภาพขององค์การ สำหรับการจัดการกระบวนการดูแลบำรุงรักษาห้องเช่าของธุรกิจอพาร์ทเมนต์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับกระบวนการจัดการด้านการจัดทำงบประมาณ

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ <https://www.dbd.go.th/>

กุลนัฏดา สายสอน. (2560). กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ สำหรับธุรกิจ ก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปวิณ ภิรมย์ทอง. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะเช่าอพาร์ทเมนต์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วัลย์ลักษณ์ นชัย (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าของโครงการบ้านพักอาศัย ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ กรณีศึกษาโครงการบริเวณถนนพระราม 2 สมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย <https://pmathai.or.th/>

สุธาสิณี สมบูรณ์. (2553). การศึกษาปัญหาและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจ การให้เช่าห้องพัก กรณีศึกษา S.S.แมนชั่น.การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สมาคมนิติกรรมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย <https://pmathai.or.th/>

โสภณ ศรีทอง (2559) เรื่องสาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สุริยา สวนแก้ว (2559) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานก่อสร้างอาคาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร

อ้อย สุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการงานก่อสร้างที่ยั่งยืนของผู้รับเหมาในจังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://www.renthub.in.th/>

Assem Al-Hajj & Mario M. Zraunig. (2018). The Impact of projects in Construction, International Journal of Innovation, Management and Technology.