

แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และ
กลุ่มพนักงานบริษัท: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง



นางสาวชัญญา ประดิษฐารมณ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหการ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MANAGEMENT GUIDELINES FOR APARTMENTS FOR FACTORY WORKERS,
UNIVERSITY STUDENT, AND OFFICE WORKERS: CASE STUDIES OF APARTMENTS IN
LAT KRABANG, BANG KAPI, AND DIN DAENG DISTRICTS

Miss Chananya Pradittarom



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Housing Development Program in Housing and Real

Estate Development

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่ม
คนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงาน
บริษัท: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขต
บางกะปิ และเขตดินแดง

โดย

นางสาวชนัญญา ประดิษฐารมณ

สาขาวิชา

การพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนะจฤดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริชย์ โชติพานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณทิพย์ พานิชภัคดี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา โพธิ์ไพฑูริย์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.บุญยิ่ง คงอาษาภัทร)

ชาญญา ประดิษฐารมณ : แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง (MANAGEMENT GUIDELINES FOR APARTMENTS FOR FACTORY WORKERS, UNIVERSITY STUDENT, AND OFFICE WORKERS: CASE STUDIES OF APARTMENTS IN LAT KRABANG, BANG KAPI, AND DIN DAENG DISTRICTS) อ.ที่ปริกษานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.บุษรา โพวาทอง, 130 หน้า.

อพาร์ทเมนต์เป็นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ลงทุนระยะยาว ทำให้ต้องมีการบริหารจัดการอาคารให้เหมาะสมกับการใช้งาน และการบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการและพฤติกรรมต่างกัน งานวิจัยมุ่งศึกษาวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา พนักงานบริษัท รวมถึงพฤติกรรมการอยู่อาศัยและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าดังกล่าว เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ และใช้แบบสอบถามกับผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ เขตดินแดงในสัดส่วนเท่ากันจำนวนทั้งสิ้น 210 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มคนงานโรงงานและกลุ่มพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีอายุ 26- 30 ปีร้อยละ 51.43 และ 35.71 ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มนิสิตนักศึกษาอายุ 20-25 ปีเฉลี่ยร้อยละ 92.86 กลุ่มคนงานโรงงานและกลุ่มนิสิตนักศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่อยู่กรุงเทพฯ กลุ่มคนงานโรงงานและกลุ่มนิสิตนักศึกษามีรายได้ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทประมาณ 2 เท่า โดยพฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้พักส่วนใหญ่ คือ อยู่ 1-2 คนต่อห้อง กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มคนงานโรงงานอยู่ 7 วันต่อสัปดาห์หรือร้อยละ 88.57 และ 77.14 ตามลำดับ ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่อยู่ 4-6 วัน ต่อสัปดาห์หรือร้อยละ 55.71 ระยะเวลาการเข้าพักโดยประมาณของกลุ่มนิสิตนักศึกษา คือ 2-3 ปี ขณะที่กลุ่มพนักงานบริษัท 5-6 ปี และกลุ่มคนงานโรงงาน 9-10 ปี 2) วิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์มีความคล้ายกันเรื่องการจัดสภาพแวดล้อม การบริการ การดูแลความสะอาดและความปลอดภัย การดูแลซ่อมแซมอาคารโดยเฉพาะการปรับปรุงภายนอกให้ดูใหม่ ใหม่ๆ ใดๆก็ตามคุณภาพของการบริหารจัดการต่างกันโดยเฉพาะในอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน 3) กลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจค่อนข้างสูงต่อการบริหารจัดการด้านกายภาพและบริการ โดยเฉพาะสภาพอาคาร พื้นที่ได้รับรอง ความใส่ใจจากผู้ดูแล แต่ผู้ประกอบการเห็นว่าผู้เช่ากลุ่มนี้บริหารจัดการยากกว่ากลุ่มอื่น ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่พึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่พึงพอใจค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัย การป้องกันเพลิงไหม้ การซ่อมบำรุงอาคาร และพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก แต่ผู้ประกอบการมองว่าไม่เป็นปัญหาในการบริหารจัดการเพราะให้ผู้ใช้ช่วยกันจัดการดูแล

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ซึ่งไม่แตกต่างกันในลักษณะงานพื้นฐานถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันของผู้พักอาศัย อย่างไรก็ตามคุณภาพของการบริหารจัดการมีความแตกต่างกันโดยเฉพาะการจัดการความปลอดภัย ซึ่งผู้ประกอบการควรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของกลุ่มคนงานโรงงาน ควรทำสัญญาเช่าที่มีความชัดเจนสำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษา จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มพนักงานบริษัท งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้สนใจลงทุนอพาร์ทเมนต์ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ต่อไป

ภาควิชา เคาหการ
 สาขาวิชา การพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์
 ปีการศึกษา 2559
 ลายมือชื่อนิสิต
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปริกษาหลัก

5873336025 : MAJOR HOUSING AND REAL ESTATE DEVELOPMENT

KEYWORDS: APARTMENT / MANAGEMENT / FACTORY WORKERS / UNIVERSITY STUDENTS / OFFICE WORKERS

CHANANYA PRADITTAROM: MANAGEMENT GUIDELINES FOR APARTMENTS FOR FACTORY WORKERS, UNIVERSITY STUDENT, AND OFFICE WORKERS: CASE STUDIES OF APARTMENTS IN LAT KRABANG, BANG KAPI, AND DIN DAENG DISTRICTS. ADVISOR: ASST. PROF.BUSSARA POVATONG, Ph.D., 130 pp.

Apartments are a long-term real estate investment business. Therefore, effective management of apartments to be appropriate for each usage and to respond to different customers' demands and behaviors is essential. The current research endeavor aims to study management guidelines for apartments for factory workers, university students, and office workers, and their respective satisfaction levels. The research was carried out by means of an interview of apartment owners and managers as well as a questionnaire for apartment tenants in Lat Krabang, Bang Kapi, and Din Daeng Districts. There are 210 questionnaires equally distributed to all areas.

The result reveals the following. First, the age of 51.43% of factory workers and 35.71% of office workers ranges from 26 to 30, whereas 92.86% of university students are 20-25 years old. Factory workers and university students have their upbringing in other provinces. In contrast to office workers in Bangkok, factory workers and university students have two-fold lower income. Moreover, it is found that most of the inhabitants share a room with 1-2 roommates. 88.57% of university students and 77.14% of factory workers stay in their apartments 7 days a week, which is in contrast to 55.71% of office workers who stay in their apartments 4-6 days a week. The average length of university students' stay in the apartments is 2-3 years, whereas the average length of office workers and factory workers' stay are 5-6 years and 9-10 years, respectively. The result further shows that the management of all of the apartments is similar in terms of the environment management, administration, security system, and the renovation and reparation of the buildings, especially the exterior. However, there is a difference in the quality of administration, especially in the apartments for factory workers. Next, university students have high satisfaction with the physical management and service, especially the conditions of the apartment rooms, and the administrators' supervision. Nevertheless, the apartment owners regard the segment of tenants as more problematic to deal with than all other segments, including office workers who have medium satisfaction, and factory workers who have low satisfaction, especially with the security system, fire prevention, building renovation and room facilities. Still, the apartment owners tend to disregard it as a problem in administration and management because the tenants are taking care of themselves.

The research results show similarities in space management and apartment administration even though there are certain differences among the tenants. However, there are differences in the quality of the management and administration, especially the security system. The apartment owners should pay more attention to the factory workers' well-being. Moreover, it is recommended that they create clear contracts with university students, and have sufficient facilities for the demands of office workers. The current research endeavor is hopefully beneficial as management guidelines for apartments to apartment owners and those who are interested in real estate investment.

Department: Housing Student's Signature

Field of Study: Housing and Real Estate Development Advisor's Signature

Academic Year: 2016

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยการสนับสนุนของหลายฝ่ายได้รับความกรุณาจากผู้ประกอบการและผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ท่านที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึกและอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าสำรวจโครงการ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ แนวคิด วิธีการต่างๆที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งให้กำลังใจ และความเอาใจใส่ตลอดการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่าน ศาสตราจารย์ ดร.เสรีชัย โชติพานิช รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณทิพย์ พานิชภักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา โพธิ์ไพฑูริย์ และ ดร.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร ที่ได้กรุณาสละเวลาเพื่อเป็นคณะกรรมการสอบ อีกทั้งยังให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำต่างๆเพื่อทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาคเคหการ เจ้าหน้าที่สำนักงานการทะเบียนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่อำนวยความสะดวก ความช่วยเหลือต่างๆได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆพี่ๆรุ่น C27 C28 ทุกคน และครอบครัวของผู้วิจัยที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการเรียนเสมอมา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามในงานวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย.....	4
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ขอบเขตในการศึกษา.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์.....	6
2.1.1 การเช่าอยู่อาศัย.....	6
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์	9
2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนอพาร์ทเมนต์.....	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	15
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์	15
2.2.2 แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพ	18

2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางด้านบุคคล.....	22
2.3.1 แนวคิดทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์.....	22
2.3.2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย.....	23
2.3.3 แนวคิดด้านความพึงพอใจ.....	25
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย (Conceptual Framework).....	32
3.2 การเลือกพื้นที่ศึกษา.....	33
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
3.6 แผนดำเนินงานวิจัย.....	40
บทที่ 4 ลักษณะกายภาพและการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	41
4.1 แนวคิดการลงทุนอพาร์ทเมนต์.....	41
4.2 ลักษณะกายภาพอพาร์ทเมนต์.....	42
4.2.1 ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึง.....	42
4.2.2 องค์ประกอบของโครงการและอาคาร.....	45
4.2.3 พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก.....	58
4.2.4 พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก.....	59
4.3 การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	69
4.3.1 แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	69
4.3.2 โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	71
4.3.3 วิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	72

4.3.3.1	ด้านการบำรุงรักษาอาคาร.....	72
4.3.3.2	ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง.....	75
4.4	ปัญหาในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	79
บทที่ 5	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์.....	81
5.1	ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เช่า.....	81
5.2	พฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้เช่า.....	82
5.2.1	ปัจจัยในการตัดสินใจตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์.....	82
5.2.2	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้อยู่อาศัยต้องการ.....	84
5.2.3	พฤติกรรมระหว่างการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์.....	85
5.2.3.1	จำนวนผู้พักอาศัยต่อห้อง.....	85
5.2.3.2	ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัย.....	85
5.2.3.3	จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่อยู่ในที่พัก.....	86
5.2.3.4	กิจกรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน.....	87
5.2.3.5	ช่วงเวลาที่เข้าและออกจากอพาร์ทเมนต์.....	88
5.2.3.6	รูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน.....	89
5.2.4	การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย.....	90
5.2.4.1	แนวโน้มการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์.....	90
5.2.4.2	การแนะนำ ชักชวน หรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาพักที่อพาร์ทเมนต์.....	91
5.2.4.3	การวางแผนซื้อที่อยู่อาศัย.....	92
5.3	ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	93
5.3.1	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกายภาพ.....	93
5.3.2	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริการ.....	96
5.4	ปัญหาที่พบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์.....	97

บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
6.1 สรุปผลการวิจัย	100
6.2 อภิปรายผลการวิจัย	109
6.3 ข้อค้นพบที่สำคัญ	111
6.4 ข้อเสนอแนะ	112
6.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย	114
6.6 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	114
รายการอ้างอิง	115
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	130



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทำเลที่ตั้งกับกลุ่มลูกค้า	9
ตารางที่ 2 ข้อดีและข้อเสียของการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	14
ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
ตารางที่ 4 จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2554.....	34
ตารางที่ 5 จำนวนนักศึกษาที่คาดว่าจะอยู่หอพักอพาร์ทเมนต์และอัตราการเข้าพักของ สถานศึกษา	35
ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	37
ตารางที่ 7 ตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	39
ตารางที่ 8 แผนดำเนินงานวิจัย.....	40
ตารางที่ 9 แนวคิดและเป้าหมายในการลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์	41
ตารางที่ 10 องค์ประกอบของอาคาร.....	45
ตารางที่ 11 พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก	58
ตารางที่ 12 พื้นที่ภายในห้องพัก.....	59
ตารางที่ 13 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	68
ตารางที่ 14 แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	69
ตารางที่ 15 สภาพแวดล้อมกายภาพ	73
ตารางที่ 16 การดูแลและการซ่อมบำรุง.....	75
ตารางที่ 17 การบริการก่อนการเข้าพัก.....	76
ตารางที่ 18 การบริการระหว่างการเข้าพัก.....	78
ตารางที่ 19 การบริการหลังการเข้าพัก.....	79
ตารางที่ 20 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์.....	79

ตารางที่ 21	ลักษณะสังคมและเศรษฐกิจของผู้อยู่อาศัย.....	81
ตารางที่ 22	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์.....	83
ตารางที่ 23	ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์.....	83
ตารางที่ 24	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้อยู่อาศัย.....	84
ตารางที่ 25	จำนวนผู้พักอาศัยในแต่ละห้อง.....	85
ตารางที่ 26	ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในที่พัก.....	86
ตารางที่ 27	จำนวนวันที่ต่อสัปดาห์ที่อยู่ในที่พัก.....	86
ตารางที่ 28	กิจกรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน.....	87
ตารางที่ 29	ช่วงเวลาที่เข้าและออกจากอพาร์ทเมนต์.....	89
ตารางที่ 30	รูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน.....	90
ตารางที่ 31	แนวโน้มในการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์.....	91
ตารางที่ 32	การแนะนำชักชวนหรือบอกต่อให้มาพักอาศัย.....	92
ตารางที่ 33	การวางแผนซื้อที่อยู่อาศัย.....	93
ตารางที่ 34	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกายภาพ.....	95
ตารางที่ 35	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริการ.....	96
ตารางที่ 36	ปัญหาที่พบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์.....	97
ตารางที่ 37	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ.....	105
ตารางที่ 38	การเปรียบเทียบระดับปัญหาที่พบในอพาร์ทเมนต์จากผู้ประกอบการและผู้เช่า... ..	106
ตารางที่ 39	แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จากการศึกษาในครั้งนี้.....	107

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 วัฏจักรอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Cycle).....	17
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ.....	19
ภาพที่ 3 การแบ่งการจัดการทรัพยากรทางกายภาพตามหน้าที่และด้านการก่อสร้าง.....	20
ภาพที่ 4 รายละเอียดการบำรุงรักษาอาคารและการบริการที่เกี่ยวข้อง.....	21
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	33
ภาพที่ 6 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
ภาพที่ 7 ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึงอพาร์ทเมนต์.....	43
ภาพที่ 8 ผังบริเวณเจ้ากรุง แมนชั่น.....	46
ภาพที่ 9 ผังอาคารชั้น 1-4 เจ้ากรุง แมนชั่น	47
ภาพที่ 10 ผังบริเวณ N.K Apartment.....	48
ภาพที่ 11 ผังอาคารชั้น 1-4 N.K Apartment	49
ภาพที่ 12 ผังบริเวณ A.W.S. Court.....	50
ภาพที่ 13 ผังอาคารชั้น 1-8 A.W.S. Court.....	51
ภาพที่ 14 ผังบริเวณ My Living Place	52
ภาพที่ 15 ผังอาคารชั้น 1-5 My Living Place	53
ภาพที่ 16 ผังโครงการ Metro Casa	54
ภาพที่ 17 ผังอาคารชั้นที่ 1-8 Metro Casa	55
ภาพที่ 18 ผังอาคาร Metro Place.....	56
ภาพที่ 19 ผังอาคารชั้นที่ 1-6 Metro Place.....	57
ภาพที่ 20 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก เจ้ากรุง แมนชั่น.....	60
ภาพที่ 21 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก N.K Apartment	61
ภาพที่ 22 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก A.W.S Court	63

หน้า

ภาพที่ 23 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก My Living Place.....	64
ภาพที่ 24 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก Metro Casa	66
ภาพที่ 25 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก Metro Place.....	67
ภาพที่ 26 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 2 คน).....	71
ภาพที่ 27 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 3 คน).....	71
ภาพที่ 28 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 5 คน).....	72



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1 การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัย อพาร์ทเมนต์ หอพักในเขต กรุงเทพมหานคร	1
แผนภูมิที่ 2 อัตราการเช่าต่อพื้นที่อาคารสำนักงานในย่านต่างๆของกรุงเทพมหานคร	36



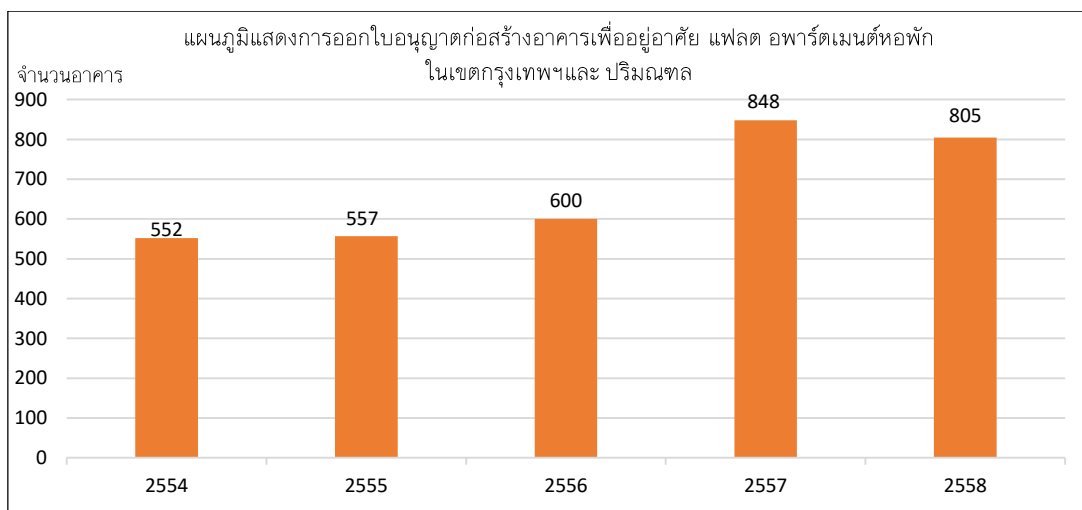
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าที่มีการดำเนินกิจการอยู่ สามารถแยกออกได้เป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ กลุ่มบ้านเช่า ทั้งบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม ตึกแถวให้เช่า ต่อมาจะเป็นกลุ่มห้องเช่าที่มีลักษณะเป็นอาคารแบ่งเป็นห้องย่อยๆ มีทั้งหอพัก อพาร์ทเมนต์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ โรงแรม โดยทั้งสองกลุ่มนี้ลูกค้าจะเป็นบุคคลทั่วไปที่ต้องการหาที่อยู่ในการพักอาศัยชั่วคราว และอีกสามกลุ่มที่เหลือของอสังหาริมทรัพย์ให้เช่า คือ อาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า และโกดังคลังสินค้าให้เช่า กลุ่มลูกค้าจะเป็นผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจ (อนุชา กุวิสุทธิ์, 2556) ซึ่งการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์ให้เช้านี้ยังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอพาร์ทเมนต์ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของที่อยู่อาศัยของบุคคล การขยายตัวอย่างรวดเร็วของเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานครและเมืองศูนย์กลางของภูมิภาคต่างๆ ทำให้มีความต้องการที่ดินในการรองรับการขยายตัวมีเพิ่มขึ้นตามการพัฒนาของประเทศ แต่จำนวนที่ดินที่มีค่อนข้างจำกัดจึงทำให้ระดับราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้นและมีผลต่อราคาของที่อยู่อาศัย ทั้งบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ ประกอบกับปัญหาการจราจรในเมืองที่ติดขัดทำให้การเดินทางในแต่ละวันต้องใช้เวลาและเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก ส่งผลให้หลายคนเริ่มเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมสังคมเมือง โดยหาที่พักอาศัยที่ไม่ไกลจากแหล่งงาน แหล่งสถานศึกษา แหล่งนันทนาการ แหล่งชุมชน ซึ่งข้อดีของอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าต่อลูกค้า คือ สามารถย้ายที่อยู่ได้ง่าย

แผนภูมิที่ 1 การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัย อพาร์ทเมนต์ หอพักในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล



ที่มา ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2559

จากแผนภูมิที่ 1 ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ (2559) ได้แสดงข้อมูลการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัย แฟลต อพาร์ทเมนต์ หอพักในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-2558 พบว่าในปี พ.ศ. 2554-2556 การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารอยู่อาศัยรวมมีแนวโน้มที่ทรงตัว ในปี พ.ศ. 2557 มีการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพิ่มจากปี พ.ศ. 2556 มากขึ้นถึง 41.3% และลดลงเล็กน้อยประมาณ 5% ในปี พ.ศ. 2558 โดยภาพรวมแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของอุปทานของอาคารอยู่อาศัยรวมที่มีเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยดีมานด์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ทิศทางภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อการเช่าของไทยในปี 2558 และปีต่อไปนั้นคาดว่าจะมีการขยายตัวประมาณ 0-3% โดยสาเหตุมาจากปัจจัยของการเจริญเติบโตของธุรกิจต่างๆโดยเฉพาะการจ้างงานนอกภาคการเกษตรที่มีเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อการขยายตัวของแรงงานทั้งในกรุงเทพฯและปริมณฑล หลายคนที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดแล้วย้ายมาทำงานในเขตเมืองซึ่งยังไม่มีความแน่นอนในการตั้งหลักแหล่ง เนื่องจากอาจจะมีการย้ายที่อยู่อาศัยตามแหล่งงาน หรือมีจำนวนนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาใหม่และจำนวนชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานรถไฟฟ้าในเขตกรุงเทพฯมหานครล้วนแต่เป็นปัจจัยบวกที่ส่งผลต่อตลาดอยู่อาศัยเพื่อเช่าทั้งสิ้น อย่าง หอพัก, แฟลต, บ้านเช่า, อพาร์ทเมนต์, เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วจากการรายงานศูนย์ข้อมูลสถิติสำรวจพฤติกรรมเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของคนไทยในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า คนส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองคิดเป็น 43% อาศัยอยู่กับพ่อแม่ 31% และเช่าอาศัยอยู่ 26% ซึ่งผู้ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองและยังไม่คิดที่จะซื้อที่อยู่อาศัยมีประมาณ 30% แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการเช่าที่อยู่อาศัยที่ยังมีอยู่ (สุธิกานต์ สถิตคุณ, 2555)

อสังหาริมทรัพย์ให้เช่าประเภทหนึ่งที่เติบโตควบคู่กับความต้องการของที่อยู่อาศัย คือ อพาร์ทเมนต์ โดยเป็นการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ด้านที่อยู่อาศัยที่ก่อให้เกิดรายได้ (Income-Producing Property) โดยระยะภายหลังการก่อสร้างอพาร์ทเมนต์ (Post-Construction Phase) เจ้าของอพาร์ทเมนต์มีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอาคารและผู้เช่า เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการที่มีการลงทุนระยะยาว (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2555) โดยบัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช (2547) กล่าวถึง การบริหารทรัพยากรกายภาพ ว่าหมายถึง กระบวนการทำงานบริหารจัดการ กำกับการใช้และดูแลซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพ เช่น สิ่งปลูกสร้าง อาคาร สถานที่ อุปกรณ์อาคาร และสภาพแวดล้อมให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เอื้อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้อาคาร การบริหารจัดการบริการที่สำคัญ เช่น การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า, การจัดสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัยที่ดี, การรักษาความสะอาดและความปลอดภัย โดยหากเจ้าของสามารถบริหารจัดการทั้งอาคารและผู้เช่าให้มีคุณภาพที่ดี มีการบริการที่ดีจะสามารถรักษาค่าเช่าในระดับสูง (Rent Maximization) และมีระดับอัตราของการเช่าที่สูงอยู่เสมอ (Occupancy Level) จะทำให้อพาร์ทเมนต์สามารถดำเนินธุรกิจไปได้ เป็นการลงทุนได้อย่างคุ้มค่าทั้งระยะสั้นและระยะยาว (พัลลภ กฤตยานวัช, 2548)

ปัจจุบันมีสัดส่วนของผู้ประกอบการในตลาดที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการทำธุรกิจต่างๆ ค่อนข้างสูง ดังนั้น “ลูกค้า” จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจทุกประเภท โดย IHotel Marketer

(2012) กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนั้นควรมีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการและทราบความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เพราะการรับรู้กลุ่มเป้าหมายชัดเจน (Target Market) จะช่วยให้สามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ จากการประยุกต์แนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้น De Fleur (1966) ได้อธิบายว่า สาเหตุที่แต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ทั้ง ความคิด บุคลิกภาพ ทักษะ และความสนใจ เกิดมาจากพันธุกรรม สภาพแวดล้อม สภาพสังคมและวัฒนธรรม จากความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้จะส่งผลทำให้มีความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งอาร์ทเมนต์เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่จะต้องมีการให้บริการแก่ลูกค้าที่ดี แต่ยังมีผู้ประกอบการหลายคนที่ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดและการบริหารจัดการแบบเดิมที่มุ่งเน้นเฉพาะในเรื่องของคุณภาพและประโยชน์ใช้สอยเฉพาะตัวสินค้า ซึ่งปัจจุบันอาจไม่สามารถใช้กลยุทธ์ดังกล่าวเพียงอย่างเดียวได้ โดยผู้ประกอบการจึงต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและมีการวางแผนในอนาคต มีการบริหารธุรกิจอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะสามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้สินค้าและบริการได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารจัดการอาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จากการศึกษาของฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ธนาคารเกียรตินาคิน (2558) ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อการเช่าได้เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มชาวต่างชาติ กลุ่มคนงานกลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท โดยกลุ่มชาวต่างชาติจะพักอาศัยอยู่ในเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีปริมาณค่อนข้างจำกัดและมีคอนโดมิเนียมให้เช่าเป็นคู่แข่งเพิ่มเติม ในทางกลับกันกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัทยังคงมีความต้องการห้องพักรวมถึงระดับราคาห้องพักยังไม่สูงเทียบเท่ากับกลุ่มคอนโดมิเนียมให้เช่า นอกจากนี้งานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ แสงรัฐกาญจนสิน (2555) ศึกษาการวางแผนของผู้เช่าอาร์ทเมนต์ในการเลือกเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา พื้นที่เขตห้วยขวาง พบว่า ผู้เช่าที่วางแผนที่จะซื้ออสังหาริมทรัพย์ประมาณร้อยละ 70 ส่วนผู้เช่าอีกประมาณร้อยละ 30 ไม่วางแผนที่จะซื้อที่อยู่อาศัยในอนาคต ซึ่งมีปัจจัยมาจากการที่มีความคิดที่จะกลับภูมิลำเนาของตนในอนาคต ไม่มีความแน่นอนอาชีพการงานการเรียน โดยส่วนใหญ่ผู้เช่าที่ไม่วางแผนจะเป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้ค่อนข้างน้อยและมีอาชีพที่ไม่มั่นคงซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่มดังกล่าว

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า กลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันจะทำให้ผู้ประกอบการมีแนวคิดและวิธีการในการบริหารจัดการอาร์ทเมนต์ที่ต่างกันด้วยหรือไม่ ดังนั้นงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและวิธีการการบริหารจัดการ อาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท รวมถึงมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบอาร์ทเมนต์ทั้ง 3 กลุ่มว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ยังศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการอาร์ทเมนต์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลและนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการอาร์ทเมนต์ซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่จะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางพัฒนาธุรกิจ อาร์ทเมนต์ให้มีความเหมาะสม และสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการอยู่อาศัยของลูกค้าแต่ละกลุ่มต่อไป

1.2 คำถามในงานวิจัย

1. ผู้อยู่อาศัยกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท มีลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมกรอยู่อาศัยที่แตกต่างกันอย่างไร
2. การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท มีแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอย่างไร มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. กลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แตกต่างกันอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมกรอยู่อาศัยของกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวคิดวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท
3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับแต่ละกลุ่ม
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มผู้อยู่อาศัยแต่ละกลุ่ม

1.4 นิยามศัพท์

อพาร์ทเมนต์หมายถึง อาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่าที่มีการแบ่งห้องพักเป็นหน่วยอยู่อาศัยหลายหน่วย ปกติมีมากกว่า 4 หน่วยขึ้นไป มีขนาดของห้องเช่า สิ่งอำนวยความสะดวก ระดับคุณภาพและการบริการต่างๆขึ้นอยู่กับระดับราคาเช่า โดยกรรมสิทธิ์ทั้งหมดเป็นของเจ้าของอพาร์ทเมนต์และผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ควรต้องปฏิบัติตามในกฎระเบียบที่แต่ละแห่งได้กำหนดไว้ (พัลลภ กฤตยานวิษ, 2555)

การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติการในการบำรุงรักษาอาคารและการบริการที่เกี่ยวข้องของอพาร์ทเมนต์ในระยะหลังการก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความชื่นชอบ ความพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์โดยเกิดขึ้นเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

1.5 ขอบเขตในการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา มีแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. เป็นการศึกษาการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ในระยะดำเนินการช่วงหลังการก่อสร้างโครงการ
2. เป็นการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการอยู่อาศัยและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท
3. เป็นการศึกษาลักษณะการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท โดยศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและวิธีการบริหาร การจัดการปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ นอกจากนี้จะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบในเรื่องของการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม

ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา โดยเลือกศึกษาอพาร์ทเมนต์ซึ่งแบ่งตามประเภทกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งมีเกณฑ์การแบ่งกลุ่มลูกค้าอ้างอิงตามการสำรวจวิจัยของทีม KK Consult-Research ธนาคารเกียรตินาคิน (2558) และได้เลือกพื้นที่และโครงการที่จะศึกษา คือ

1. อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน ในเขตลาดกระบัง 2 แห่ง
2. อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษา ในเขตบางกะปิ 2 แห่ง
3. อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มพนักงานบริษัท ในเขตดินแดง 2 แห่ง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการอยู่อาศัยของกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท ซึ่งนำไปสู่การบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้อยู่อาศัยแต่ละกลุ่ม
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้สนใจลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์ในการนำข้อมูลไปใช้กำหนด ปรับปรุง แก้ไขและเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยประเภทเช่าให้มีสภาพเหมาะสมต่อการอยู่อาศัยของลูกค้าแต่ละประเภทได้
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการที่จะเป็นความรู้ในด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน อพาร์ทเมนต์ในระยะภายหลังการก่อสร้าง (Post-Development) เป็นช่วงที่ต้องบริหารจัดการในระยะยาว ทำให้ต้องเข้าใจกลุ่มลูกค้า เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งจะสามารถเพิ่มมูลค่า (Value Added) ให้มีคุณภาพได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิต นักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง มีแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเช่าอยู่อาศัย

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์

2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนอพาร์ทเมนต์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

2.2.2 แนวคิดการบริหารจัดการกายภาพ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางด้านบุคคล

2.3.1 แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการอยู่อาศัย

2.3.3 แนวคิดด้านความพึงพอใจ

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์

2.1.1 การเช่าอยู่อาศัย

เช่าทรัพย์สิน เป็นเอกเทศสัญญาประเภทหนึ่ง ที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 537 ความว่า “อันว่าสัญญาเช่าทรัพย์สินนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่า ผู้ให้เช่า ตกกลงให้บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ผู้เช่า ได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ในทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่งตามระยะเวลาอันมีจำกัด และผู้เช่าตกลงจะให้ค่าเช่าเพื่อการนั้น” (พรชัย สุนทรพันธุ์, 2551)

ทีมวิจัย TerraBKK (2557) กล่าวว่า การเช่า คือ การซื้อสิทธิ์ในการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงชั่วคราว โดยจะสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งของที่เช่าเท่านั้นซึ่งไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีหลักฐานการเช่าเป็นหนังสือสัญญาซึ่งจะลงชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งผู้เช่าและ

ผู้ให้เช่า นอกจากนี้ระยะเวลาในการเช่าในสัญญาเช่าต้องระบุวันเวลาที่ให้เช่าอย่างชัดเจน โดยส่วนมากสัญญาเช่าจะระบุไว้ไม่เกิน 3 ปี ซึ่งการเช่าสิ่งใดก็ตามไม่สามารถเช่าได้เกิน 30 ปี ถ้าระยะเวลาเกินกว่านี้และมีความต้องการเช่าต่อนั้นต้องทำสัญญาใหม่ โดยสามารถแบ่งการเช่าทรัพย์สินออกเป็น 2 ประเภท คือ การเช่าสังหาริมทรัพย์ กฎหมายไม่ได้กำหนดว่าต้องทำตามหลักเกณฑ์ แม้ว่าจะเป็นการตกลงเช่ากันด้วยวาจาแต่มีผลผูกพันคู่สัญญา และการเช่าอสังหาริมทรัพย์ซึ่งกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์แตกต่างกันตามระยะเวลาของการเช่า ดังนี้

1. กรณีเช่าอสังหาริมทรัพย์ที่กำหนดระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี และไม่ได้กำหนดระยะเวลาการเช่าตลอดอายุของผู้เช่าหรือของผู้ให้เช่า และไม่ได้มีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจะฟ้องร้องบังคับคดีไม่ได้

2. กรณีเป็นสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์ที่มีกำหนดระยะเวลา 3 ปีขึ้นไปหรือการเช่าที่มีกำหนดระยะเวลาตลอดอายุของผู้เช่าหรือของผู้ให้เช่า และไม่ได้ทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะสามารถฟ้องร้องให้บังคับคดีได้เพียง 3 ปี

3. กรณีเป็นสัญญาเช่าอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่มีกำหนดระยะเวลาเช่าไว้ หากไม่ได้ทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่มีผลให้บังคับใช้ได้เพียง 3 ปี

George W. Dowry (1961) กล่าวว่า การซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองทำให้ลดความเสี่ยงในอนาคต อีกทั้งยังที่อยู่อาศัยยังเพิ่มมูลค่าได้ตามสภาพเศรษฐกิจเนื่องจากที่ดินมีปริมาณจำกัดจึงมีแนวโน้มที่ราคาสูงขึ้น เมื่อขายออกไปเท่ากับเป็นการสร้างผลกำไรอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับสัมมา คีตสิน (2551) ที่ได้ให้ความเห็นว่าการซื้อบ้านอยู่ในระยะยาวดีกว่าการเช่า เพราะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าในระยะยาวและยังถือเป็นการออมเพื่อสร้างต้นทุนให้กับตนเองอีกด้วย

แต่ทั้งนี้ มานพ พงศทัต (2527) ให้ความคิดเห็นว่าแตกต่างไปว่า ควรเลือกเช่าที่อยู่อาศัยก่อนตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยและควรหลีกเลี่ยงการสร้างหนี้เกินตัวในการซื้อบ้าน โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1. การเริ่มต้นในการทำงานเป็นการใช้ชีวิตในแบบของตนเอง ถ้ายังไม่มีแหล่งงานที่ชัดเจน ควรจะต้องเช่าอยู่อาศัยที่ใกล้แหล่งงานก่อน อาจเช่าร่วมกับเพื่อนหรืออาศัยบ้านของพ่อแม่อยู่อย่างเดิม โดยกลุ่มผู้ทำงานใหม่จะต้องใช้ช่วงระยะเวลาประมาณ 4-5 ปีแรกเป็นการปรับตัวให้เข้ากับงานของตนเอง และเป็นช่วงในการตัดสินใจในการลงหลักปักฐานในการทำงาน นอกจากนี้การเดินทางถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกที่อยู่อาศัย เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงมาก โดยเฉพาะในเมืองสูงประมาณ 15-20% ของรายได้ต่อเดือน

2. การที่จะซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ควรให้ความสำคัญกับกำลังซื้อ โดยค่าใช้จ่ายเรื่องที่อยู่อาศัยทั้งค่าเช่า ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าผ่อนบ้านไม่ควรจะเกิน 20-30% ของรายได้ต่อเดือน เพราะอาจจะส่งผลให้มีปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายอื่นๆตามมา ซึ่งการเช่าร่วมกับผู้อื่นเป็นหนึ่งในทางเลือกนี้ได้

3. เมื่อตัดสินใจในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย เพราะแหล่งงานมีความชัดเจนหรือมีการแต่งงานสามารถที่จะเลือกที่เช่าอยู่อาศัยไปอีกระยะหนึ่งเพื่อปรับตัวตอนยังไม่มืลูก ดังนั้นการเลือกทำเลที่ตั้งจึงมีความสำคัญมาก สิ่งที่น่าคำนึงถึงก็คือ เลือกที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงาน แหล่งขนส่งมวลชน หรือครอบครัว หลากๆ คนอาจคิดว่าการผ่อนที่อยู่อาศัยดีกว่าการเช่าอยู่อาศัย แต่การซื้ออสังหาริมทรัพย์เป็นของตนเองควรมีการคิดการตัดสินใจให้ชัดเจนถี่ถ้วนก่อน เพราะจะส่งผลในการอยู่อาศัยระยะยาวในอนาคต

2.1.1.1 ความสัมพันธ์ของทำเลที่ตั้ง แหล่งงาน กับการเช่าอยู่อาศัย

มานพ พงศทัต (2527) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญคู่กับที่อยู่อาศัย คือ แหล่งงาน ดังนั้น ทำเลที่ตั้งและการเดินทางเป็นปัจจัยในการเลือกที่อยู่อาศัยและเช่าอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับรวีโรจน์ อัมพลเสถียร (2558) กล่าวว่า ทำเลที่ตั้งกับการเช่าอยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับ 4E ซึ่งจะให้มีแนวโน้มในการปล่อยเช่าอพาร์ทเมนต์ได้ดี โดย 4E ประกอบด้วย Entertainment คือ ใกล้ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ, Employment คือ อยู่ใกล้แหล่งจ้างงาน ออฟฟิศสำนักงานให้เช่า, Education คือ อยู่ใกล้กับแหล่งสถานศึกษา มหาวิทยาลัย โรงเรียน, Express คือ การเดินทางได้สะดวก สามารถเข้าถึงการคมนาคมในรูปแบบต่างๆ ได้

Berry and Horton (1970) ทำการศึกษารูปแบบการเดินทางไปที่ทำงานของบุคคลในเมือง พบว่ามีปัจจัยที่กำหนดลักษณะดังกล่าว คือ

1. เส้นทางและระยะทางการเดินทาง โดยที่อยู่อาศัยที่อยู่ใกล้เส้นทางคมนาคม เช่น รถไฟฟ้า ทางด่วน ระบบขนส่งสาธารณะจะสามารถทำให้เดินทางได้สะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถร่นระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานด้วย
2. อาชีพ งานที่ทำและระดับรายได้ พบว่า บุคคลที่มีระดับรายได้สูงจะมีระยะทางในการไปทำงานมากกว่าบุคคลที่มีระดับรายได้น้อย โดยจะหาที่อยู่อาศัยใกล้กับเส้นทางคมนาคมแต่เป็นที่อยู่อาศัยในทำเลชานเมือง ในทางกลับกันผู้ที่มีรายได้น้อยจะเลือกที่อยู่อาศัยใกล้แหล่งงาน เพื่อความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากที่สุด

Herold Carter, Reymond E. Murphy, K.J. Button, William Alonoso, and William H. Claire อ้างถึงในต่อศักดิ์ มีสุข (2547) กล่าวว่า ความสำคัญของทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยให้เช่า นอกจากการคำนึงถึงสถานที่ทำงาน ยังควรต้องคำนึงถึงรูปแบบของอาคาร สภาพแวดล้อมทางกายภาพและคุณภาพชีวิต รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้านในบริเวณที่อยู่ด้วย

2.1.1.2 ความสัมพันธ์ของทำเลที่ตั้งและกลุ่มลูกค้าของอพาร์ทเมนต์

อนุชา กุหลิวสุทธิ์ (2556) กล่าวว่า ทำเลที่ตั้ง (Location) ในแต่ละพื้นที่นั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทำเลที่ตั้งกับกลุ่มลูกค้า

ทำเลที่ตั้ง	กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
พื้นที่ใกล้โรงเรียนและมหาวิทยาลัย	เหมาะสำหรับทำอพาร์ทเมนต์สำหรับนักเรียน นักศึกษา
ย่านพื้นที่อุตสาหกรรม	คนงานที่ทำงานในโรงงาน
ย่านชุมชนหรือย่านธุรกิจการค้า	คนหนุ่มสาวที่ต้องการอยู่อาศัยใกล้แหล่งที่ทำงาน
ย่านที่อยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า	ข้าราชการ พนักงานบริษัท ชาวต่างชาติ ที่ต้องการเดินทางสะดวกรวดเร็ว
ย่านใจกลางเมืองกรุงเทพ	เหมาะสำหรับทำเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์สำหรับชาวต่างชาติ

ที่มา อนุชา กุลวิสุทธิ, 2556

ทำเลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสำคัญต่อการทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าเป็นอย่างมาก โดยส่วนใหญ่ผู้เช่าจะอยู่อาศัยในระแวกที่ปลอดภัยและเป็นที่ต้องการของตนเอง ซึ่งมีหลายพื้นที่ที่ค่อนข้างมีผู้เช่าเต็มอยู่เสมอ แต่มีหลายพื้นที่ที่มีอัตราการเข้าออกของผู้เช่า (Tenant Turnover) สูง ดังนั้นเจ้าของอพาร์ทเมนต์หรือผู้ที่ลงทุนธุรกิจ อพาร์ทเมนต์จึงจำเป็นต้องเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือลักษณะพิเศษของผู้เช่าด้วย

Emily N. Zietz (2003) กล่าวว่า อาคารอยู่อาศัยรวม เช่น แฟลต หอพัก แมนชั่น อพาร์ทเมนต์ เป็นที่อยู่อาศัยให้เช่ารูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคลทุกประเภท เนื่องจากในยุคปัจจุบันมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น การย้ายที่ทำงานบ่อย การเดินทางที่ยังไม่สะดวกสบาย มีจำนวนประชากรที่เป็นโสดมากขึ้น ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการเช่าอยู่อาศัยมากกว่าการซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

สรุปได้ว่า ผู้วางแผนที่จะซื้อที่อยู่อาศัยสามารถเริ่มต้นด้วยการเช่าอยู่อาศัยก่อนที่จะตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยระยะยาว โดยการเลือกเช่าที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับแหล่งงาน สถานศึกษา ทำเลที่ตั้ง ลักษณะการเดินทาง ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มบุคคล ซึ่งการเช่าที่อยู่นั้นผู้เช่าสามารถประโยชน์ได้จากสิ่งที่เขาได้เพียงชั่วคราว และสิ่งที่สำคัญที่สุดของการเช่า คือ ผู้ให้เช่าและผู้เช่าต้องมีความรอบคอบในการทำสัญญาเช่าเพราะจะมีผลทางกฎหมาย

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์

2.1.2.1 ความหมายของอพาร์ทเมนต์

An apartment, flat or units is a self-contained housing unit that occupies only part of a building, generally on a single level. Such a building may be called an apartment building, apartment complex, flat complex, bloc of flats, tower block, High-rise

or Low-rise occasionally mansion block, Apartments may be owned by an owner/occupier by leasehold tenure or rented by tenants. (Wikipedia, 2017)

“อพาร์ทเมนต์” มาจากการทับศัพท์จากภาษาอังกฤษคำว่า Apartment ซึ่งในราชบัณฑิตยสถาน (2532) ได้กำหนดให้ใช้คำว่า “ห้องชุด” ซึ่งเป็นลักษณะห้องให้เช่าคล้ายกับหอพัก มีเครื่องเรือน บริการสาธารณูปโภคต่างๆหรือไม่ก็ได้ กรรมสิทธิ์ของห้องและที่ดินเป็นของเจ้าของอาคาร

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551) ได้ให้ความหมายของอพาร์ทเมนต์ คือ อาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป มีหลายห้องในอาคารเดียวกัน ไม่มีการจำหน่ายห้องเหมือนแฟลต หรือคอนโดมิเนียม เพราะการสร้างอพาร์ทเมนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการให้เช่าโดยเฉพาะ

กาญจนา พิทักษ์ธีระธรรม (2537) กล่าวว่า แฟลตหรืออพาร์ทเมนต์ เป็นที่อยู่อาศัยที่เกิดจากความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมากในที่ดิน จึงมีหลายห้องในอาคารเดียว การมีสิทธิในที่อยู่อาศัยประเภทนี้มีสิทธิเฉพาะในห้องส่วนของตนเองเท่านั้น ไม่มีสิทธิในอาคารส่วนรวม เช่น ทางเดินบันได หรือในห้องที่ดินที่อาคารนั้นๆตั้งอยู่ และไม่สามารถมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินอีกด้วย

พัลลภ กฤตยานวัช (2548: 63) ได้ให้นิยามของอพาร์ทเมนต์ (Rental apartments) ไว้ว่า เป็นอาคารที่อยู่อาศัยที่มีการแบ่งห้องพักเป็นหลายหน่วยเพื่อการให้เช่า โดยแต่ละหน่วยอาจจะมีการแบ่งเป็นห้อง ตั้งแต่เป็นห้องเดียว หรือมีหลายห้องนอน มีขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 20 ตารางเมตร ไปถึงมากกว่า 100 ตารางเมตร โดยขนาดจะขึ้นอยู่กับราคาเช่าและระดับคุณภาพ ห้องอาจจะมีห้องน้ำ พื้นที่แยกไว้ทำครัว เป็นเพียงห้องโถงที่ไม่มีการตกแต่ง หรือเป็นห้องที่ตกแต่งพร้อมเฟอร์นิเจอร์พื้นฐาน เช่น เตียง ตู้ โต๊ะ หรือจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในห้อง เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศเครื่องทำน้ำอุ่น เคเบิลทีวี เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป อพาร์ทเมนต์ คือ อาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่า ที่มีการแบ่งห้องพักเป็นหน่วยอยู่อาศัยหลายหน่วย ปกติมักจะมีมากกว่า 4 หน่วยขึ้นไป มีขนาดของห้องเช่าที่แตกต่างกัน ซึ่งระดับคุณภาพ การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆขึ้นอยู่กับระดับราคาเช่า โดยกรรมสิทธิ์ทั้งผืนดินและทั้งอาคารเป็นของเจ้าของอาร์ทเมนท์ และเจ้าของห้องซึ่งเป็นผู้เช่าอาร์ทเมนท์อยู่นั้นต้องปฏิบัติตามในกฎระเบียบที่อาร์ทเมนท์กำหนดไว้

2.12.2 ประเภทของอพาร์ทเมนต์

อพาร์ทเมนต์สามารถแบ่งประเภทได้หลายรูปแบบ เช่น แบ่งตามทำเลที่ตั้ง แบ่งตามราคาเช่าอาร์ทเมนท์ แบ่งตามระดับรายได้ของผู้เช่า แบ่งตามกลุ่มผู้เช่าอาร์ทเมนท์ เป็นต้น (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551) โดยมีรายละเอียดการแบ่งประเภทดังนี้

1. แบ่งตามราคาค่าเช่าและทำเลที่ตั้ง จำแนกออกเป็นระดับต่างๆ ได้แก่

ระดับพิเศษ (Deluxe) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองที่เป็นเขตศูนย์กลางธุรกิจการค้า เช่น ถนนสุขุมวิท สาทร สีลม ขนาดห้องพักมีขนาดใหญ่หลายห้องและตกแต่งด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน อีกทั้งยังมีบริการต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่า เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย

ระดับสูง (First Class) ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ใจกลางเมือง มีการตกแต่งห้องพักใกล้เคียงกับอพาร์ทเมนต์ระดับพิเศษ (Deluxe) แต่มีขนาดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า

ระดับกลาง (Middle Class) ส่วนใหญ่อพาร์ทเมนต์ตั้งอยู่ไม่ห่างจากศูนย์กลางธุรกิจมาก มีการเดินทางที่สะดวกสบาย แต่มีจำนวนห้องและขนาดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าอพาร์ทเมนต์ระดับสูง (First Class)

ระดับธรรมดา (Low Middle Class) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณถนนพหลโยธิน รัชดา ลาดพร้าว พระโขนง มีความสะดวกในการเดินทาง ภายในห้องพักประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป

ระดับล่าง (Low Class) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณเขตห้วยหมาก บางกะปิ งามวงศ์วาน ฝั่งธนบุรี และมักตั้งอยู่ในซอยการเข้าออกจึงไม่สะดวกมากนัก ห้องพักภายในอพาร์ทเมนต์ประกอบด้วยห้องพักและห้องน้ำเพียงห้องเดียว โดยภายในห้องพักไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือมักมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน

2. แบ่งตามระดับรายได้ของกลุ่มผู้เช่า สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้สูง โดยมีระดับรายได้เฉลี่ย 40,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่ต้องการความเป็นส่วนตัวจึงเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ระดับพิเศษหรือระดับสูง โดยห้องพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อีกทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีทำเลตั้งอยู่ศูนย์กลางธุรกิจและมีระบบขนส่งมวลชนที่เข้าถึงทำให้สามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวกสบาย กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้สูง เช่น ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย เจ้าหน้าที่ระดับกลางถึงสูงของบริษัทเอกชน

กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลาง ซึ่งมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,000 บาทขึ้นไป โดยส่วนใหญ่ต้องอพาร์ทเมนต์ที่สามารถเดินทางไปทำงานหรือไปสถานศึกษาได้สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักค่อนข้างครบครัน กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลาง เช่น พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ

กลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้น้อย ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,000-10,000 บาทขึ้นไป ลูกค้ากลุ่มนี้มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดเป็นส่วนใหญ่แต่ต้องเข้ามาประกอบอาชีพหรือศึกษาต่อในเมือง ลูกค้าเลือกห้องพักที่มีราคาค่อนข้างถูกเพื่อสะดวกต่อการเดินทางไปสถานศึกษาและที่ทำงาน มีทำเลตั้งใกล้

ที่ทำงาน สถานศึกษา และย่านชุมชน เช่น ตลาดสด ห้างสรรพสินค้า กลุ่มลูกค้าระดับรายได้ต่ำ เช่น นักเรียน นักศึกษา พนักงานโรงงาน พนักงานบริษัท บุคคลทั่วไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด

3. แบ่งตามกลุ่มผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ (ธนาคารเกียรตินาคิน, 2558) โดยแบ่งกลุ่มผู้เช่าออกเป็น นักศึกษา คนงานโรงงาน พนักงานออฟฟิศ และผู้บริหารต่างชาติ ซึ่งผู้เช่าแต่ละกลุ่มจะพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตามแหล่งงานและสถานศึกษา

2.1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์

อรุณ ศิริจานุสรณ์ (2555) กล่าวว่า รูปแบบและประเภทของการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบต่างๆที่มีอยู่ในประเทศไทยที่แบ่งในเชิงของการเน้นด้านการเงินเป็นแนวทางหลักสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบและโครงการของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เช่า (Passive Investment) คือ การพัฒนาโครงการที่เน้นผลตอบแทนการลงทุนระยะยาว เช่น แพลต อพาร์ทเมนต์ หอพัก อาคารพาณิชย์ ร้านค้า สำนักงาน ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ซึ่งจะเน้นรายได้ผ่านการเช่าพื้นที่หรือขอรับบริการต่างๆ ผู้ประกอบการมีความต้องการจะเก็บที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไว้ระยะเวลาให้สินทรัพย์มีมูลค่าเพิ่มในอนาคต แล้วอาจจะมีการขายโครงการในลักษณะที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งจะสามารถทำกำไรให้กับผู้ลงทุนได้เป็นอย่างดี

2. รูปแบบและโครงการของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อขาย (Active Investment) คือ การพัฒนาโครงการที่เน้นผลตอบแทนการลงทุนระยะสั้น เช่น โครงการที่เน้นจำนวนหน่วยขาย การพัฒนาโครงการจัดสรร อาคารชุดพักอาศัย จะเน้นผลกำไรในจำนวนยอดขายสินทรัพย์แต่ละหน่วยภายในโครงการ ผู้ประกอบการควรมีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการพื้นฐานที่เอื้อต่อการดำเนินชีวิตให้มีความสะดวกสบาย เพื่อให้โครงการสามารถสร้างยอดขายได้อย่างดี

คล้ายกับอนุชา กุลวิสุทธิ์ (2556) ที่ได้ให้ความเห็นว่า การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การลงทุนระยะสั้น (Speculative Property) เป็นการลงทุนที่มีระยะเวลาสั้นโดยมีผลตอบแทนจากการขายซึ่งมีกำไรจากส่วนต่างของราคาตั้งต้น เช่น การซื้อที่ดินเปล่าในการเก็งกำไร การซื้อใบจองคอนโดมิเนียม เป็นต้น

2. การลงทุนระยะยาว (Income Property) เป็นการลงทุนที่มีระยะเวลายาวโดยจะถือครองอสังหาริมทรัพย์ไว้นาน เพื่อผลตอบแทนในรูปแบบกระแสเงินสด เช่น ค่าเช่าที่ดิน ค่าเช่าห้องพัก อีกทั้งยังสามารถมีกำไรจากการขายอสังหาริมทรัพย์ในอนาคตได้อีกด้วย (Capital Gain)

อนุชา กุลวิสุทธิ์ (2556) กล่าวว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คือ ธุรกิจที่เน้นการพัฒนาสินทรัพย์ประเภทเคลื่อนที่ไม่ได้ นอกจากสินทรัพย์ประเภทนี้จะเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตในแง่ของที่อยู่อาศัยและใช้เป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ในอีกด้านหนึ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังมีความเหมาะสมที่จะนำมาลงทุน เนื่องจากราคาของอสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มสูงขึ้นตลอด ซึ่งมีความแตกต่างจากการลงทุนในธุรกิจรูปแบบอื่น โดยเฉพาะการลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เช่า อย่าง อพาร์ทเมนต์เนื่องจากเป็นสินทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้ผู้ลงทุนอย่างมาก สอดคล้องกับทีมธุรกิจ Busy Day (2548) กล่าวว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์เป็นธุรกิจที่เติบโตคู่กับความต้องการที่อยู่อาศัยของคนในประเทศ ซึ่งมีหลายคนให้ความสนใจกับธุรกิจนี้เนื่องจากถือว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่ใช้เงินไปทำงาน (Income Producing Property)

ทั้งนี้บุญชนะ บุญเลิศ (2551) กล่าวว่า การลงทุนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เช่ามีทั้งข้อดี เช่น ได้ค่าเช่าสม่ำเสมอทุกวันทุกเดือนตามสัญญา มูลค่าอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นทุกปีตามความเจริญทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดความเจริญในท้องถิ่น มีความมั่นคงในชีวิตของเจ้าของทรัพย์สิน และมีข้อเสีย เช่น ปัญหาการยกเลิกสัญญาเช่าก่อนกำหนด อาจเสื่อมสภาพเร็วขึ้นถ้าผู้เช่าไม่ดูแลทรัพย์สินดีพอ มีภาระหนี้มากค่าเช่าไม่พอชำระหนี้ในแต่ละเดือน ผู้เช่าอาจต่อสู้คดีที่ยืดเยื้อยาวนานเพื่อผลประโยชน์บางประการ ทำให้ควรจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี

Phillip Kotler (1996) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีลักษณะที่ต่างจากธุรกิจอื่นๆ คือ จับต้องไม่ได้ (Intangibility), มีความไม่แน่นอน (Variability), แยกแยกสินค้ากับการบริการไม่ได้ (Inseparability), เก็บไว้ไม่ได้ (Perishability of Output) ทั้งนี้อพาร์ทเมนต์เป็นทั้งธุรกิจที่เสนอสินค้าที่จับต้องได้ เช่น อาคารห้องเช่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในและนอกห้องพัก รวมถึงเสนอการบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัย ลักษณะการบริการของบุคลากร

พัลลภ กฤตยานวิษ (2548) กล่าวว่า ธุรกิจอพาร์ทเมนต์เป็นการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่ก่อให้เกิดรายได้ (Income-Producing Property) ซึ่งอพาร์ทเมนต์เป็นอาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่าจะได้รับผลตอบแทนเป็นค่าเช่าห้องพักและค่าบริการต่างๆ เช่น บริการอินเทอร์เน็ต ตู้กดน้ำดื่ม เครื่องซักผ้า หยอดเหรียญ บริการซักอบรีด เป็นต้น

2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนอพาร์ทเมนต์

2.1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมาย

อนุชา กุลวิสุทธิ์ (2556) กล่าวว่า อสังหาริมทรัพย์ให้เช่าระยะยาว ตั้งแต่ 1 เดือนหรือ 30 วันขึ้นไป ถือเป็นอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าที่มีการดำเนินการค่อนข้างยืดหยุ่น เนื่องจากไม่มีกฎหมายควบคุมเฉพาะเจาะจง การให้เช่าจะอิงกับหลักการและข้อกำหนดการเช่าอสังหาริมทรัพย์ทั่วไปที่ระบุไว้ในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นสำคัญ อสังหาริมทรัพย์กลุ่มนี้ เช่น อพาร์ทเมนต์ แฟลต แมนชั่น บ้านเช่า คอนโดมิเนียม ให้เช่า ห้องแบ่งเช่าต่างๆ เป็นต้น

กฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 อาคารอยู่อาศัยรวม หมายถึง อาคารหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคารที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยสำหรับหลายครอบครัว โดยมีการแบ่งออกเป็นหน่วยแยกจากกันแต่ละครอบครัว โดยขนาดของห้องพักของอาคารพักอาศัยรวมแต่ละห้องต้องมีขนาดไม่น้อยกว่า 20 ตร.ม. มีระยะตั้งจากพื้นถึงพื้นตั้งไม่น้อยกว่า 2.60 เมตร และห้องนอนในอาคารมีความกว้างด้านแคบที่สุดไม่น้อยกว่า 2.50 เมตร และพื้นที่ไม่น้อยกว่า 8 ตร.ม.

2.1.3.2 ภาษีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนอพาร์ทเมนต์

ภาษีเป็นค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจทุกประเภทต้องมีการจัดการและชำระให้ถูกต้อง ทั้งนี้ภาษีธุรกิจอพาร์ทเมนต์ที่ให้เช่าสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลมีหลายอย่าง โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมสรรพากร ได้แก่ อาคารเสตมป์, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีมูลค่าเพิ่ม และสำนักงานเขตพื้นที่ที่อพาร์ทเมนต์ตั้งอยู่ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีป้าย (สุจินต์ เพิ่มพิทักษ์, 2553)

ตารางที่ 2 ข้อดีและข้อเสียของการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา		นิติบุคคล	
	ข้อดี	ข้อเสีย	ข้อดี	ข้อเสีย
อัตรากาซี - บุคคลธรรมดา (5-35%) - นิติบุคคล (15-20%)	ช่วงเงินได้ประเมินสุทธิต่ำกว่า 1 ล้านบาท จะเสียภาษีเงินได้ต่ำกว่านิติบุคคล	ช่วงเงินได้ประเมินสุทธิเกินกว่า 1 ล้านบาท ต้องเสียภาษีเงินได้ 20-35% จึงไม่เหมาะกับกิจการขนาดใหญ่	กิจการขนาดใหญ่จะมีเพดานภาษีสูงสุดไม่เกิน 20%	-
การหักต้นทุนและค่าใช้จ่าย	หักรายจ่ายได้ 2 วิธี คือ 1. หักรายจ่ายตามสมควร 2. หักรายจ่ายแบบเหมาซึ่งง่ายและสะดวกกับผู้ประกอบการ	กรณีเลือกหักรายจ่ายตามสมควรต้องมีเอกสารใบเสร็จรับเงิน	-	ต้องมีใบเสร็จรับเงินประกอบการทำบัญชีรายรับรายจ่าย ถ้าไม่มีใบเสร็จรับเงินไม่สามารถนำมาหักรายจ่ายได้
กรณีดำเนินธุรกิจขาดทุน	-	ขาดทุนยังต้องเสียภาษีในอัตรา 0.5% ของรายรับ	ขาดทุนไม่ต้องเสียภาษี และสามารถนำผลขาดทุนไปหักในปีที่มีกำไรได้แต่ไม่เกิน 5 ปี	-
ความรับผิดชอบของผู้ถือหุ้น	-	รับผิดชอบจำกัดจำนวนผูกพันถึงทรัพย์สินส่วนตัว	รับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินมูลค่าหุ้นที่ค้างชำระ	-
ระบบบัญชี	ต้องทำบัญชีรายรับและรายจ่าย	-	-	ต้องจัดทำบัญชีตามมาตรฐานและยื่นงบการเงิน

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ภาษีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนอสังหาริมทรัพย์ให้เข้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะการดำเนินธุรกิจว่าจะเลือกทำในลักษณะแบบใดและลักษณะของการทำสัญญาที่ผู้ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์กระทำกับผู้เช่า เช่น ให้เช่าห้องพักอย่างเดียว ให้เช่าห้องพักพร้อมเฟอร์นิเจอร์ หรือให้เช่าห้องพักพร้อมเฟอร์นิเจอร์และบริการ (อนุชา กุลวิสุทธิ, 2556) นอกจากนี้การดำเนินธุรกิจอพาร์ทเมนต์สามารถทำในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ การเลือกว่าจะดำเนินธุรกิจในรูปแบบไหนควรดูข้อมูลของการทำธุรกิจที่เหมาะสมกับอพาร์ทเมนต์ของแต่ละบุคคล ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะเลือกดำเนินในรูปแบบของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล สามารถสรุปข้อดีและข้อเสียของแต่ละประเภทได้ ดังตารางต่อไปนี้ (เอ็ม เอส จี คอนซัลแทนท์, 2559)

สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการควรศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เข้า เนื่องจากการก่อสร้างอาคารและการเปิดใช้อาคาร จะต้องมีการดำเนินกิจการให้สอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนด นอกจากนี้ระยะหลังการก่อสร้างอาคารภาษีถือเป็นต้นทุนตัวสำคัญตัวหนึ่งของการทำธุรกิจ อีกทั้งยังต้องนำข้อมูลอื่นๆมาพิจารณาด้วย เช่น วัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจ, ข้อมูลประกอบเกี่ยวกับต้นทุนการก่อสร้าง, ผู้เกี่ยวข้องกับการวางแผนภาษี หากมีรายละเอียดที่ชัดเจนทำให้มีทางเลือกในการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับธุรกิจของตนเองได้มากขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

2.2.1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายๆอย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม (สมศักดิ์ คงเที่ยง, 2542)

การบริหารจัดการ แบ่งคำออกเป็นสองส่วน คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย และการจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่าสองคำนี้ด้วยกันหรือใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม, 2546)

2.2.1.2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการ

องค์กรและธุรกิจต่างๆ จะต้องมีบุคลากรที่ร่วมกันทำงานโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆเป็นเป้าหมาย (Ricky W. Griffin, 1999) ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมต่างๆทางธุรกิจ ประกอบด้วย 6 อย่างด้วยกัน คือ บุคคล (Man), เงินหรือทรัพย์สิน (Money), วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material), เครื่องจักร (Machine), วิธีการ (Method) และการบริหารจัดการ (Management) หรือเรียกอีกอย่างว่า 6M's

1. Man หมายถึง บุคลากร คือ ผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับระบบงาน เช่น ผู้บริหารระดับต่างๆ นักวิชาการ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่
2. Money หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าของระบบต่างๆ เช่น เงินทุน เงินหมุนเวียน เงินสด รายรับรายจ่าย ซึ่งการบริหารจัดการเงินถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของระบบ
3. Material หมายถึง ตัวสินค้าหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญของระบบ ซึ่งควรจะมีการบริหารจัดการในการใช้ประโยชน์จากวัสดุให้ได้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยใช้จำนวนวัสดุให้น้อยที่สุด
4. Machine หมายถึง เครื่องจักร อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในโรงงานหรือสำนักงาน
5. Method หมายถึง วิธีการในการปฏิบัติงาน โดยควรมีกำหนดรูปแบบและการทำงาน เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานในทิศทางเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร
6. Management หมายถึง การบริหารระบบ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะการบริหารที่ไม่ดีและไม่มีการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่เกิดมาจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง อาจส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

2.2.1.3 กระบวนการการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) หมายถึง กระบวนการเพื่อทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน (Bartol & Martin, 1997) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

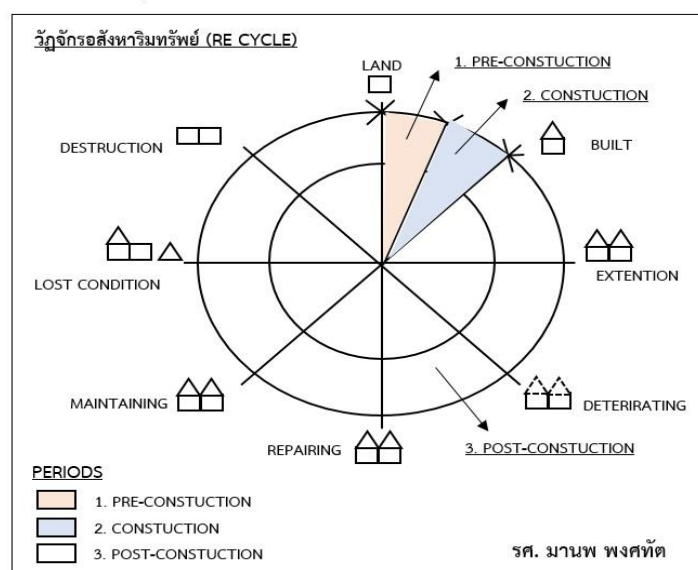
1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย (Goal) การวางแผนงานเป็นการทำให้เกิดผลลัพธ์และบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ และตัดสินใจเลือกหาวิธีการที่ดีที่สุด โดยการวางแผนมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจ
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดวางทรัพยากรต่างๆให้มีความเหมาะสม เช่น การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กรได้
3. การนำและสั่งการ (Leading and Directing) หมายถึง กระบวนการของการเพื่อจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กร และการทำงานเป็นทีม การให้ผลตอบแทน เป็นต้น
4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

2.2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

อนุชา กุศลวิสุทธิ (2556) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ลงทุนประสบความสำเร็จในการลงทุนอสังหาริมทรัพย์ให้เช่า คือ ต้องมีทักษะในการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานมีปัญหา น้อยที่สุด ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าอย่างอพาร์ทเมนต์ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ห้องเช่าพักเต็มอยู่เสมอ (No Vacancies) สามารถเลือกผู้เช่าที่ดีและจงใจให้อยู่ยาวนานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ สามารถเรียกเก็บค่าเช่าได้ตรงเวลา และมีการบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม

พัลลภ กฤตยานวัช (2548) กล่าวว่า การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ที่ดีจะทำให้มีระดับอัตราการเช่าห้องพัก (Occupancy Rate) และระดับอัตราค่าเช่า (Rent Rate) อยู่ในระดับสูง จึงมีกระแสเงินสดและรายได้เข้ามาอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางกลับกันถ้าหากมีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ที่ไม่ดีจะทำให้มีระดับอัตราการเช่าห้องพักอยู่ในระดับต่ำเนื่องจากลูกค้าจะไปเช่าอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนต์คู่แข่งที่มีการบริหารจัดการที่ดีกว่า

นอกจากการบริหารจัดการด้านผู้เช่าแล้วยังต้องมีการบริหารจัดการอาคารด้วย เนื่องจากอพาร์ทเมนต์เป็นอสังหาริมทรัพย์ที่มีวงจรชีวิตทางกายภาพเหมือนกับอสังหาริมทรัพย์แบบอื่น โดยมานพ พงศทัต (2552) กล่าวว่าวัฏจักรทางกายภาพของอสังหาริมทรัพย์แบ่งได้เป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่ ระยะเวลาก่อนการก่อสร้าง (Pre-Construction Phase) ระยะเวลาระหว่างการก่อสร้าง (Construction Phase) และระยะหลังการก่อสร้าง (Post-Construction Phase) ซึ่งเป็นระยะที่ยาวนานที่สุด ถ้าหากมีการก่อสร้างที่ใช้วัสดุที่เหมาะสมรวมทั้งมีการจัดการดูแลรักษาที่ดีในระยะหลังการก่อสร้างจะสามารถยืดระยะเวลาการใช้อาคารให้ยาวนานมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในส่วนของ การบำรุงรักษาอาคารที่เกิดขึ้นในอนาคตด้วย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 วัฏจักรอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Cycle)

ที่มา มานพ พงศทัต (2552)

อนุชา กุลวิสุทธิ (2556) กล่าวว่า การให้เช่าอพาร์ทเมนต์มีขั้นตอนอยู่ทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน คือ

1. การสอบถามและให้ข้อมูลรายละเอียดก่อนการเข้าพัก เพื่อให้ผู้พักได้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการเช่าอพาร์ทเมนต์ ซึ่งเป็นส่วนแรกที่ทำให้ผู้เช่าตัดสินใจเข้าพักอาศัย
2. การนำเสนอห้องพักเพื่อให้ลูกค้าสามารถเยี่ยมชมก่อนการตัดสินใจ ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการคัดกรองลูกค้า โดยผ่านหรืออาศัยการพูดคุยกับลูกค้าอย่างไม่เป็นทางการ
3. การกรอกใบสมัครเพื่อเช่า เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงาน ภูมิลำเนา
4. เซ็นต์สัญญาเช่า โดยสัญญาเช่าต้องมีการออกแบบให้เป็นเฉพาะของอพาร์ทเมนต์ของตนเองให้ครอบคลุมในทุกเรื่องและให้มีความชัดเจน อีกทั้งยังควรแจกแจงกฎระเบียบในการอยู่อาศัยให้ผู้เช่าเพื่อที่จะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
5. กำหนดให้มีการจ่ายค่าเช่าของเดือนแรกและเดือนสุดท้าย ซึ่งเป็นเงินค่าเช่าล่วงหน้า และเงินค้ำประกันซึ่งจะมีนโยบายแตกต่างกันในอพาร์ทเมนต์แต่ละแห่ง
6. ย้ายเข้าพัก โดยจะมีการกำหนดวันย้ายเข้ามาเช่าภายในอพาร์ทเมนต์

2.2.2 แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพ

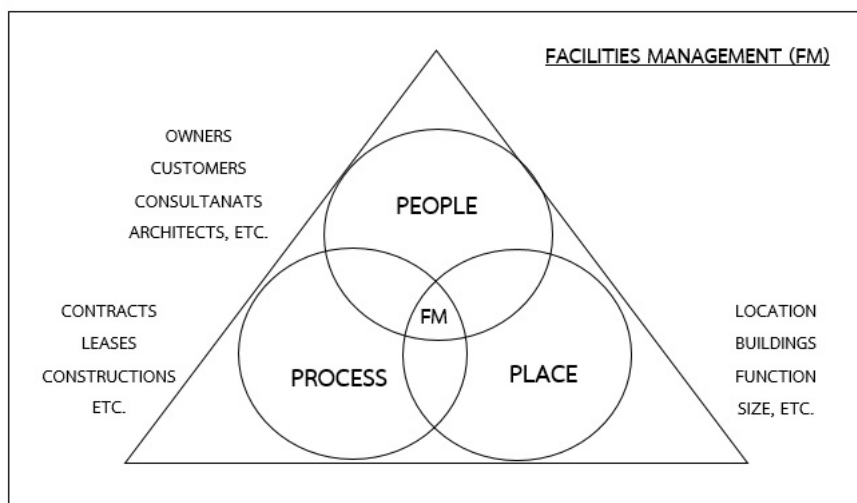
2.2.2.1 ความหมายของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

การบริหารทรัพยากรอาคาร หรือเรียกอีกอย่างว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) หมายถึงกระบวนการบริหารและจัดการทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้ทำงานตอบสนอง ความต้องการและกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (เสริชัย โชติพานิช, 2549)

นอกจากนี้ วิจิตรบุษบา มารมย์ (2545) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการทรัพยากรและสภาพแวดล้อมภายในอาคาร (Facility and Environment Management) ได้ถูกพัฒนาขึ้นหลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจโลก ทำให้เกิดการตระหนักถึงความซับซ้อนของอาคารสถานที่ โดยแนวคิดที่เกิดขึ้นนี้เป็นการบริหารจัดการเชิงบูรณาการโดยใช้หลักการของการวางแผน ซึ่งจะคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ

2.2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการกายภาพ

เสริชัย โชติพานิช (2547) กล่าวถึง แนวคิดพื้นฐานของ Facility Management คือ เป็นการประสานระบบกายภาพให้สอดคล้องตอบสนองกับความต้องการการทำงานและกิจกรรมขององค์กร (Process) และผู้ใช้อาคาร (People) ดังนั้น FM จึงมีบทบาทเป็นกลไกกำกับให้สถานที่ (Place) ทำหน้าที่สอดคล้องกับความต้องการ และการทำงานของผู้ใช้อาคารและกิจกรรมที่เกิดขึ้นโดยทรัพยากรกายภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีความต้องการใช้ประโยชน์จากอาคารและสถานที่ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ทรัพยากรกายภาพ และ การดำเนินงานหรือการบริการ แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ
ที่มา บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช (2547)

บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช (2547) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility management) หมายถึง กระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ การกำกับการใช้ การดูแลรักษา และซ่อมบำรุงทั้งส่วนของอาคารและทรัพยากรกายภาพ เช่น สถานที่ สิ่งปลูกสร้าง อาคาร อุปกรณ์ในอาคาร สำนักงาน และสภาพแวดล้อมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งาน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้ามาใช้อาคารรวมถึงเจ้าของอาคารด้วย โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน แบ่งได้ เป็น 3 ประเภท ตามลักษณะและระดับการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ระดับบริหาร (Strategic & FM) เป็นงานระดับนโยบาย ครอบคลุมการทำงานเชิงวางแผน ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การวางกลยุทธ์ การจัดทำแผน
2. ระดับการจัดการ (Management FM) เป็นการกำกับ ควบคุม ดูแลให้การดำเนินงานในอาคารเป็นไปตามที่วางแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. ระดับปฏิบัติการ (Operational & Maintenance FM)
 - 3.1 Operation, Maintenance, Repairs เป็นงานระดับปฏิบัติการ ครอบคลุมการทำงาน และการบริการภายในอาคารทั้งหมด ได้แก่ การควบคุมดูแลดูแลรักษาระบบประกอบอาคาร การซ่อมแซม การบำรุงรักษา การทำความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การบริการ สำนักงาน เป็นต้น
 - 3.2 Services การบริการสำหรับผู้ใช้อาคารเพื่อให้ความสะดวกสบาย งานบริการและงานสำนักงาน
 - 3.3 Property Management งานการดูแลทรัพย์สินอาคาร

2.2.2.3 ขอบเขตของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ

จากการศึกษาของปริญญา เจริญบัณฑิต (2549) ได้อธิบายถึงหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพว่ามีหน้าที่หลักๆ 4 ข้อ ได้แก่

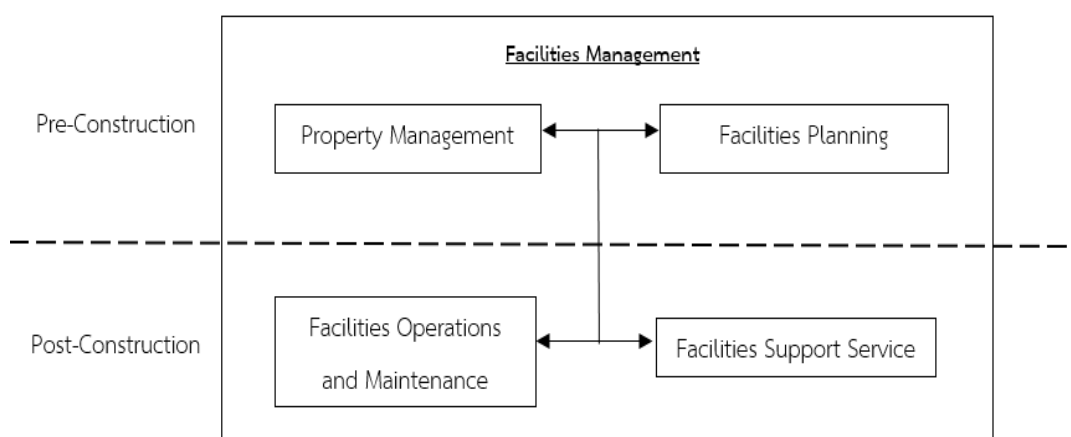
1. การจัดการดูแลสิ่งหาริมทรัพย์ (Property Management) หมายถึง การดำเนินนโยบายเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกและจัดหาอาคารสถานที่ในการดำเนินธุรกิจต่างๆ เช่น การซื้อ การเช่า เพื่อให้ทำให้สิ่งหาริมทรัพย์ที่จัดหานั้นสามารถใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้

2. การจัดการพื้นที่ใช้สอย (Facilities Planning) หมายถึง การกำหนดนโยบายและแผนงานเพื่อใช้พื้นที่ของอาคารสถานที่ให้มีความคุ้มค่า ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นๆ

3. การจัดการบำรุงรักษาอาคาร (Facilities Operations and Maintenance) หมายถึง การกำหนดนโยบายและแผนงานในการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ เพื่อสามารถยืดอายุการใช้งานของอาคารและอุปกรณ์อาคาร อีกทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

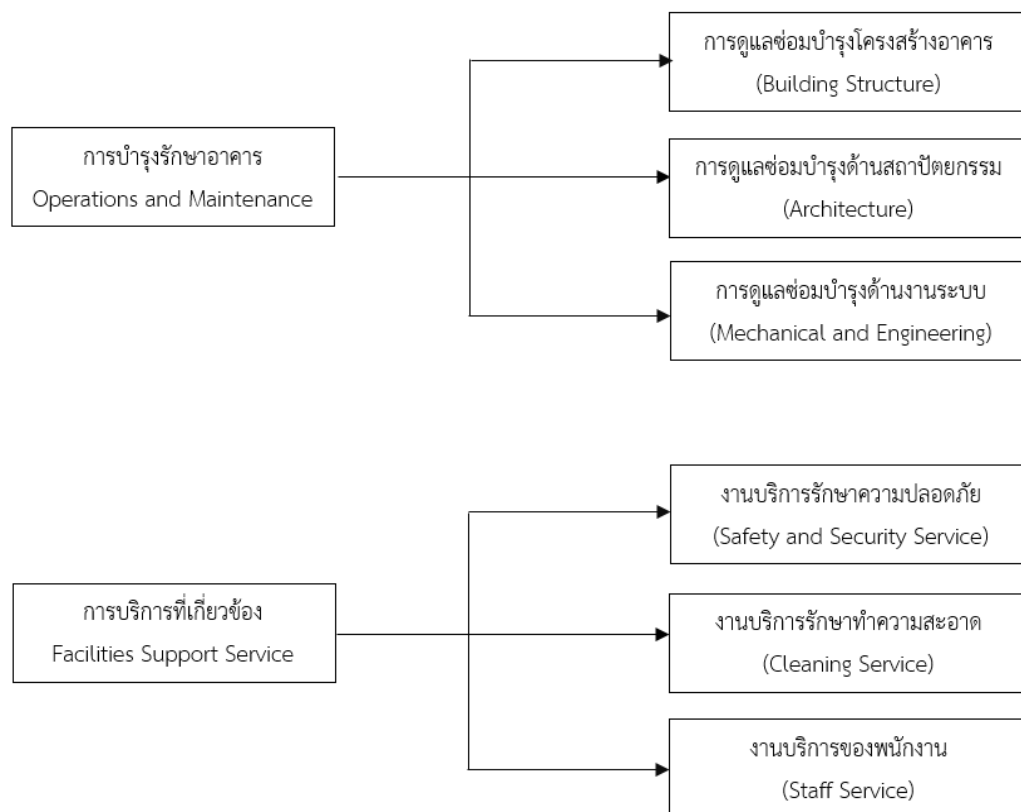
4. การจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง (Facilities Support Service) หมายถึง การกำหนดนโยบายและแผนงานสำหรับการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนเป้าหมายหลักขององค์กร เช่น การรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

หากพิจารณาในด้านของการก่อสร้าง โดยสามารถแบ่งขอบเขตหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการก่อสร้าง (Pre-Construction Phase) และระยะหลังการก่อสร้าง (Post-Constation Phase) มีความสัมพันธ์กับขอบเขตและหน้าที่ ตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การแบ่งการจัดการทรัพยากรทางกายภาพตามหน้าที่และด้านการก่อสร้าง
ที่มา ปริญญา เจริญบัณฑิต (2549)

โดยช่วงระยะหลังการก่อสร้าง (Post-Constation Phase) มีขอบเขตหน้าที่การบำรุงรักษาอาคาร และงานบริการที่เกี่ยวข้องกับอพาร์ทเมนต์ (ปริญญา เจริญบัณฑิต, 2549) ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 รายละเอียดการบำรุงรักษาอาคารและการบริการที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ Voordt & Wegen (2005) ได้แบ่งเกณฑ์สำหรับประเมินคุณภาพอาคารที่ดีออกเป็น 9 ข้อ คือ 1) ความสามารถในการเข้าถึงและที่จอดรถ 2) ความสะดวกในการเข้าถึงทั้งทางกายภาพและทางการรับรู้เข้าใจ 3) ประสิทธิภาพของอาคารที่สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่ากับการลงทุน 4) ความยืดหยุ่นที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ กิจกรรม และผู้ใช้งาน 5) ความปลอดภัยซึ่งเป็นเรื่องที่มีผลโดยตรงกับผู้ใช้อาคาร 6) การจัดพื้นที่ที่สามารถรับรู้และเข้าใจได้ง่าย 7) ความเป็นส่วนตัว, การมีอาณาเขตครอบครอง และการติดต่อกันทางสังคม สิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้นมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน 8) สุขภาพอนามัยและความเหมาะสมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น แสง, เสียง, สภาพอากาศภายในอาคาร 9) การพัฒนาที่มีความยั่งยืน

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารจัดการกระบวนการที่ทำให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีการวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ควรมีการบริหารอาคารหรือการบริหารทรัพยากรกายภาพที่สามารถตอบสนองต่อการใช้งาน โดยการคำนึงถึงผู้ใช้อาคาร สถานที่ และกระบวนการทำงานเป็นหลัก รวมทั้งมีการบริหารจัดการบริการให้ตรงตามความต้องการและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการอยู่ของลูกค้ายิ่งด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางด้านบุคคล

2.3.1 แนวคิดทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์

กาญจนา แก้วเทพ (2541) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นผลกระทบที่เกิดจากแรงผลักดันจากภายนอก (Exogenous Factors) จะกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมส่วนใหญ่จะเป็นไปตามสังคมที่แต่ละบุคคลอยู่ โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น

1. เพศ (Gender) ความแตกต่างทางด้านเพศจะส่งผลต่อการมีแนวคิด ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดบทบาทของสังคมและวัฒนธรรม การมีรูปแบบการดำเนินชีวิต และกิจกรรมที่แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) เป็นคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามวัยของบุคคล อายุที่แตกต่างกันทำให้มีความต่างกันในด้านของประสบการณ์ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความสามารถในการคิด และพฤติกรรม

3. สถานภาพ (Marital Status) สถานภาพของบุคคลและจำนวนสมาชิกในครอบครัวจะส่งผล ทักษะ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่มีการสมรสจะมีแนวโน้มทางทักษะ ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกในครอบครัว อีกทั้งมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยของผู้บริโภค ซึ่งนักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง

4. ระดับการศึกษา, รายได้, อาชีพ (Education, Income and Occupation) ระดับการศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการรับเลือกข้อมูล ความคิด ความเข้าใจสิ่งต่างๆ ซึ่งระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อรายได้และอาชีพของแต่ละบุคคลด้วย

Defleur and Bcll-Rokeah (1996) อธิบายทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยลักษณะและพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้สามารถแยกคนออกเป็นกลุ่มๆได้ อย่างบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายกันมักจะอยู่กลุ่มเดียวกันทำให้บุคคลที่อยู่ในลำดับขั้นทางสังคมเดียวกัน จะมีความต้องการ มีการตอบสนองต่อสิ่งต่างๆในรูปแบบเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ที่ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือเรียกอีกอย่างว่าทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) เพื่อใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่ต่างกัน จะมีความสนใจต่อสิ่งรอบตัวที่ต่างกันด้วย

Zwern (2552) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน มี 2 อย่าง คือ

1. พันธุกรรม เป็นลักษณะที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์
2. สิ่งแวดล้อม เป็นผลรวมของการถูกกระตุ้นจากสิ่งต่างๆที่บุคคลได้รับมา ตั้งแต่การเริ่มมีชีวิตอยู่ จนกระทั่งเสียชีวิต ซึ่งจะมีอิทธิพลส่งผลทำให้บุคคลแตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างทางสังคม ความแตกต่างทางครอบครัว การอบรมเลี้ยงดู ความแตกต่างทางเพศ ด้านอายุ ความแตกต่างกันด้านสติปัญญา

จากแนวคิดทฤษฎีทางประชากรศาสตร์ข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เนื่องจากแต่ละปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ก็จะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมในการเช่าอพาร์ทเมนต์ที่แตกต่างกันด้วย

2.3.2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย

2.3.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการอยู่อาศัย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้นิยามคำว่าพฤติกรรมไว้ว่า เป็นการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อความคิด และความรู้สึก เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

พฤติกรรม คือ ปฏิกริยาหรือกิจกรรมทุกอย่างของสิ่งมีชีวิต โดยพฤติกรรมของบุคคล หมายถึงปฏิกริยาต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล มีทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เป็นสิ่งที่สมัครใจจะกระทำหรือไม่ตั้งใจในการกระทำ ทั้งนี้พฤติกรรมของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพสังคม วัฒนธรรม ซึ่งมักได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของบุคคลรอบข้าง สถานการณ์ขณะนั้น และประสบการณ์ในอดีต (จิระภา ศิริวัฒน์เมธานนท์ และคณะ, 2543)

เฉลิมพล ต้นสกุล (2541) กล่าวว่า พฤติกรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ทำให้ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ สังเกตได้ เช่น การเดิน การหัวเราะ การพูด และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงแล้ว แต่ผู้อื่นไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตได้โดยตรงจนกว่าบุคคลนั้นจะเป็นคนบอกหรือแสดง บางอย่างเพื่อให้คนอื่นรับรู้ได้ เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) นิยามคำว่าอยู่อาศัย หมายถึง การพำนัก, การอาศัย, การพักอาศัย ซึ่งอาศัยอยู่ได้ทั้งกลางวันและกลางคืน รวมถึงเป็นการอยู่อาศัยอย่างถาวร หรือเพียงชั่วคราว

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการอยู่อาศัย คือ พฤติกรรมของบุคคลในการพำนักพักอาศัย อยู่ในสถานที่หนึ่งๆ ซึ่งจะเป็นพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้หรือเป็นพฤติกรรมภายในจิตใจก็ได้ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งต่างๆที่เข้ามากระทบกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก โดยพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม

2.3.2.2 การศึกษาพฤติกรรม

เลวิตท์ (พิบูล ที่ปะปาล, 2543 : 109 อ้างจาก Levitt. n.d.) ได้กล่าวว่า ก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา จะมีต้นเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมก่อนเสมอ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นทางจิตใจ ส่งผลให้เกิดความต้องการและแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมต่างๆ โดยมีลักษณะเป็น “กระบวนการของพฤติกรรม” (Process of Behavior) มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิด (Behavior is caused) โดยสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลนั้นๆ

2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is motivated) โดยเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว บุคคลจะต้องทำตามความต้องการนั้นให้บรรลุ จึงเกิดแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is goal-directed) โดยการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแล้ว ต้องมีการมุ่งไปยังจุดเป้าหมายที่ต้องการ อย่างไรก็ตามแม้ว่ากระบวนการพฤติกรรมของบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกัน แต่สถานการณ์ที่เผชิญของแต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป และอาจมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยทางสังคม ครอบครัว วัฒนธรรม องค์กร ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปด้วย

ลาเฮย์ (Lahey 2001: 5, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย) ได้กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมเป็นศาสตร์หนึ่งทางจิตวิทยา โดยมีเป้าหมายในการศึกษาพฤติกรรมสามารถแบ่งเป็นได้ 4 ประการ คือ เพื่อการอธิบายพฤติกรรม เพื่อการเข้าใจพฤติกรรม เพื่อการพยากรณ์พฤติกรรม และเพื่อการควบคุมพฤติกรรม โดยเป้าหมายดังกล่าวมีความสำคัญทั้งต่อตนเองบุคคลอื่นและสังคม กล่าวคือ การศึกษาพฤติกรรมนั้นช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจตนเองจนไปถึงการยอมรับตนเอง เกิดความเข้าใจผู้อื่นโดยเฉพาะบุคคลใกล้เคียงตัวเกิดเป็นสัมพันธภาพที่ดี ช่วยบรรเทาปัญหาสังคมเนื่องจากปัญหาทางสังคมส่วนใหญ่เกิดจากพฤติกรรมของบุคคลในสังคมการที่มีความรู้เรื่องพฤติกรรมจะเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ และช่วยเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต ทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.3.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้เช่า

อนุชา กุลวิสุทธิ์ (2556) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้เช่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ โดยเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ให้เช่าจำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นเหล่านี้ เช่น ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เช่า เป็นต้น

เมื่อพิจารณาลักษณะของผู้เช่า พัลลภ กฤตยานวิช (2555) พบว่า กลุ่มผู้เช่าอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ คือ คนวัยหนุ่มสาวที่เพิ่งเริ่มทำงานใหม่ นิสิตนักศึกษา ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยที่ยังไม่สามารถซื้อบ้านได้ คนโสด คนวัยทำงานที่ต้องย้ายงานหรือสถานที่ทำงานบ่อย รวมทั้งชาวต่างประเทศที่เข้ามาทำงานชั่วคราวในประเทศไทย โดยผู้อยู่อาศัยนั้นอาจจะเช่าอยู่พาร์ทเมนต์เป็นรายเดือน รายปี และบางกรณีอาจอยู่อาศัยแบบกึ่งถาวร (Semi-Permanent) คือ ทำสัญญาเช่ามากกว่า 3 ปี ขึ้นไป ดังนั้นผู้ลงทุนอพาร์ทเมนต์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า

อนุชา กุลวิสุทธิ์ (2557) กล่าวว่า อพาร์ทเมนต์เป็นการลงทุนที่จะต้องมีการบริหารจัดการเป็นพิเศษ เนื่องจากอัตราการเข้าออกของลูกค้าผู้เช่ามักหมุนเวียนค่อนข้างสูง และสัญญาเช่าค่อนข้างสั้นปกติจะมีระยะเวลา 1 เดือน-1 ปี ส่วนจุดด้อยที่เห็นได้ชัด คือ การใช้เงินลงทุนค่อนข้างมากในการนำมาซื้อหรือสร้างวัสดุต่างๆ เพื่อนำมาตกแต่งปรับปรุงอาคาร และพฤติกรรมของผู้เช่าบางอย่างเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยและต้องมีการบริหารจัดการ อย่างเช่นในเรื่องของการจ่ายค่าเช่าล่าช้ามากกว่าอสังหาริมทรัพย์ชนิดอื่น ดังนั้นสำหรับคนที่ลงทุนอพาร์ทเมนต์ต้องมีการจัดการปัญหาและรับมือกับพฤติกรรมของผู้เช่าด้วย

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Richard B. Peiser and Dean Schwanke (1992) และสุกัญญา เจริญพิจกุล (2553) กล่าวว่า ปัญหาการบริหารจัดการอาคารเช่าอยู่อาศัยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับมนุษย์มากกว่าปัญหาด้านกายภาพของที่เช่าอาศัย เนื่องจากบุคคลที่อยู่อาศัยมาจากหลากหลายแห่งทำให้เกิดปัญหาขึ้น โดยธุรกิจอพาร์ทเมนต์ให้เช่านั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคนค่อนข้างมากซึ่งพฤติกรรมของผู้เช่าถือเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการ

2.3.3 แนวคิดด้านความพึงพอใจ

2.3.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2532) นิยามความพึงพอใจว่า ชอบใจ พึงใจ พอใจ ตรงตามความต้องการ

สอดคล้องกับ Vroom (1964) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการมีทัศนคติทางบวกเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในสิ่งนั้น

นอกจากนี้ Oliver (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการได้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือได้ดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ส่วนความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางด้านบวกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันซึ่งขึ้นกับหลายปัจจัยอย่างทั้งค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล (Affective Component), ด้านความคิดที่เป็น การรับรู้ทางสมอง (Cognitive Component) และด้านพฤติกรรมที่เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองต่อความ พึงพอใจหรือทัศนคติ (Behavioral Component) (จิราพร วีระหงส์, 2538)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในด้านบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้เกิน ความคาดหวังของตนเอง แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันจากประสบการณ์ที่ ได้รับ สังคมและค่านิยมของแต่ละบุคคล

2.3.3.2 การศึกษาความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลให้ งานบรรลุผลไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมี การศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยการ วัดระดับความพึงพอใจที่เป็นการวัดแบบนามธรรม สามารถวัดได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างมาก โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่ ต้องการวัดความพึงพอใจให้แสดงความคิดเห็นลงบนแบบสอบถามที่กำหนด โดยเป็นแบบเลือกตอบหรือตอบ แบบอิสระ

2. การสัมภาษณ์ การวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนี้ต้องใช้ความ ชำนาญและเทคนิคของผู้สัมภาษณ์ที่จะทำให้ผู้ตอบคำถามตรงกับข้อเท็จจริง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างหรือไม่มีโครงสร้างก็ได้ ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ

3. การสังเกต ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวัดโดยวิธีนี้ต้องใช้การ สังเกตหลายอย่าง เช่น สังเกตสีหน้า ท่าทาง พฤติกรรม เพื่อที่จะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจนี้มี ประสิทธิภาพ

2.3.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าที่อยู่อาศัย

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์และความพึงพอใจของผู้เช่า คือ ทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง สภาพแวดล้อม รูปแบบของอพาร์ทเมนต์ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเช่า และระบบรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ

ทวีเกียรติ พิตรปรีชา (2538) กล่าวว่า อพาร์ทเมนต์สำหรับผู้มีรายได้น้อย ผู้เช่าให้ความสำคัญกับค่าเช่า ความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

ภูวิชย์ เอี่ยมพิงพร (2545) กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าของชาวต่างชาติในเขตศูนย์กลางธุรกิจ คือ ความปลอดภัย ทำเล สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงสภาพแวดล้อมร่มรื่น มีความเงียบสงบ

เฉลิมรัตน์ นราแก้ว (2548) ศึกษาปัจจัยในการเลือกและความพึงพอใจอาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่าในเขตดินแดง: กรณีศึกษา อาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่าถนนประชาสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เช่าที่กำลังศึกษาจะเลือกที่อยู่อาศัยจากขนาดห้องพักเนื่องจากราคาเช่าเป็นปัจจัยสำคัญ ส่วนผู้เช่าที่เป็นวัยทำงานจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นหลัก

สุชาดา สนธยางกุล (2550) ศึกษา ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าอาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่า: กรณีศึกษา บริเวณถนนอ่อนนุช พบว่า นอกจากทำเลเช่าอาศัยแล้ว ผู้เช่ายังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอีกด้วย ดังนั้น การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ผู้ลงทุนอพาร์ทเมนต์ต้องมีให้ผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่ามีความพึงพอใจและเช่าอาศัยอยู่ต่อไป

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าที่อยู่อาศัยขึ้นอยู่กับประเภทของกลุ่มลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ระดับราคาค่าเช่า สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย การบริหารจัดการ เป็นต้น

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษางานวิจัยนี้มุ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนที่แตกต่างกัน ดังนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นจะมีความศึกษาใน 4 ประเด็น คือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรม 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 3) งานวิจัยเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ ดังนี้

ตารางที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย/ปีที่ศึกษา	เรื่องที่ศึกษา	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	สรุปผลการศึกษา
ธงชัย ทองมา (2557)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ จัดการการบริหาร ทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงานให้ เช่าระดับเอ ในบริเวณ ศูนย์กลางเขตธุรกิจ กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา อาคาร อับดุลราฮิม	1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการ การบริหารทรัพยากร กายภาพของอาคาร สำนักงานให้เช่าระดับ เอ ในกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อเสนอปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการ การบริหารทรัพยากร กายภาพของอาคาร สำนักงานให้เช่าระดับ เอ ในกรุงเทพมหานคร	ใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้เช่าอาคาร และผู้ใช้งานเป็น ประจำในอาคาร อับดุลราฮิม	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึง พอใจต่อการจัดการการ บริหารทรัพยากรกายภาพ ของผู้เช่าและผู้ใช้งานเป็น ประจำ ซึ่งเป็นตัวแปรอย่าง เข้มข้น มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำ, ด้าน ผลิตภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ, ด้านกระบวนการ
MONTAJULA SUVATTANADILOK (2011)	ปัจจัยในการตัดสินใจ เช่าอพาร์ทเมนต์: กรณีศึกษา ผู้เช่า และ ผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์ในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	1. เพื่อศึกษาข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์ของผู้เช่า อพาร์ทเมนต์ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม การเช่าอพาร์ทเมนต์ของ ผู้เช่า 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์	1. สัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์ 2. ใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลผู้เช่า อพาร์ทเมนต์ในเขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	- ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับรายได้ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และสัญชาติ มีผลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์ - มีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ ทำเล ค่าเช่า และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ - ระบบการจัดการของ อพาร์ทเมนต์ส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการเก็บค่าเช่า และจัดการอพาร์ทเมนต์ ซึ่งจะตรวจสอบและ บำรุงรักษาอพาร์ทเมนต์เพื่อ ทำให้ดูดีและสวยงามน่าดึงดูด ใจผู้เช่าอยู่เสมอ - ส่วนเรื่องที่ลูกค้ามีการ ร้องเรียนมากที่สุด คือ การถูก รบกวนโดยผู้เช่าคนอื่น

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ตารางที่ 3 (ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย/ปีที่ศึกษา	เรื่องที่ศึกษา	วัตถุประสงค์	วิธีการศึกษา	สรุปผลการศึกษา
Hae Lee Yim & Byeong Hun Lee (2011)	ผลกระทบของคุณภาพพาร์ทเมนท์ต่อความพึงพอใจที่อยู่อาศัยและประสิทธิภาพขององค์กร	1. เพื่อตรวจสอบปัจจัยของการรับรู้ของผู้อาศัยต่อคุณภาพของพาร์ทเมนท์ที่มีผลต่อความพึงพอใจที่อยู่อาศัยและประสิทธิภาพขององค์กร 2. เพื่อค้นพบนโยบายด้านที่อยู่อาศัยของรัฐบาลที่ช่วยเพิ่มคุณภาพของบ้านและการขอบเขตของการจัดการผู้ประกอบการ	ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้พักอาศัยในพาร์ทเมนท์	- ปัจจัยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้อาศัยในพาร์ทเมนท์ - ส่วนการปรับปรุงด้านการออกแบบตกแต่งและการปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษา จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย
สุธานี สมบูรณ์ (2553)	การศึกษาปัญหาและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจการให้เช่าห้องพัก: กรณีศึกษา S.S แมนชั่น	1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ 2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหา 3. เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน	1. สัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่เป็นคู่แข่งในพื้นที่ใกล้เคียง 2. ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้พักอาศัยในแมนชั่น	สาเหตุที่ผู้เช่าลดลง เพราะการเปลี่ยนผู้บริหาร, การแข่งขันของที่พักใกล้เคียง, ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และไม่ปรับปรุงอาคาร ซึ่งสามารถแก้ไขโดยการปรับปรุงอาคารห้องพัก และเน้นการสร้างความแตกต่าง
มาลี แซ่ตั้ง (2552)	แนวทางการจัดการอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ AAA	1. เพื่อศึกษาการจัดการอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร โดยศึกษาด้านกระบวนการจัดการ 2. เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการและปัญหาของผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร	1. สัมภาษณ์ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์และพนักงาน 2. ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้เช่าอาศัยในอพาร์ทเมนต์	การจัดการอพาร์ทเมนต์ควรให้ความสำคัญทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม การบริการ โดยเน้นเป้าหมายด้านการเงินแต่ให้ความสำคัญกับความพอใจของลูกค้าผู้เช่าและพนักงานให้บริการ อีกทั้งควรศึกษาปัญหาที่พบในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ เพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

1. งานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรม Montajula Suvattanadilok (2011) วิจัยเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์: กรณีศึกษา ผู้เช่า และ ผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับรายได้ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และสัญชาติมีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ โดยมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง คือ ทำเล ค่าเช่า และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับกาญจนา แก้วเทพ (2541) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรม มีความชอบ ทัศนคติ สิ่งที่น่าสนใจแตกต่างกันด้วยส่วนทางด้านผู้ประกอบการพบว่าระบบการจัดการของอพาร์ทเมนต์ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเก็บค่าเช่าและจัดการอพาร์ทเมนต์ ซึ่งจะตรวจสอบและบำรุงรักษาอพาร์ทเมนต์เพื่อให้ดูดีและสวยงาม น่าดึงดูดใจผู้เช่าอยู่เสมอ ส่วนเรื่องที่ถูกคำมีการร้องเรียนมากที่สุด คือ การถูกรบกวนโดยผู้เช่าอื่น สอดคล้องกับ Richard B. Peiser and Dean Schwanke (1992) และสุกัญญา เจริญพิจกุล (2553) ที่ได้กล่าวว่า ปัญหาการบริหารจัดการอาคารเช่าอยู่อาศัย ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับมนุษย์มากกว่าปัญหาด้านกายภาพ

2. งานวิจัยด้านความพึงพอใจของ Hae Lee Yim & Byeong Hun Lee (2011) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพอพาร์ทเมนต์ต่อความพึงพอใจที่อยู่อาศัยและประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า ปัจจัยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ ส่วนการปรับปรุงด้านการออกแบบตกแต่งการปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษา จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ สุธานี สมบูรณ์ (2553) วิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจการให้เช่าห้องพัก: กรณีศึกษา S.S แมนชั่น พบว่าสาเหตุที่ผู้เช่าลดลง เพราะการเปลี่ยนผู้บริหาร, การแข่งขันของที่พักใกล้เคียง, ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์และไม่ปรับปรุงอาคาร ซึ่งสามารถแก้ไขโดยการปรับปรุงอาคารห้องพัก และเน้นการสร้างความแตกต่าง และของมาลี แซ่ตั้ง (2552) ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ AAA พบว่าการจัดการอพาร์ทเมนต์ควรให้ความสำคัญ ทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม การบริการ โดยเน้นเป้าหมายด้านการเงินแต่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้เช่าและพนักงานให้บริการ อีกทั้งควรศึกษาปัญหาที่พบในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ เพื่อที่จะได้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ ของธงชัย ทองมา (2557) วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงานให้เช่าระดับเอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา อาคารอับดุลราฮิม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของผู้เช่าและผู้ใช้งานเป็นประจำ ซึ่งเป็นตัวแปรอย่างเข้มข้น มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำ, ด้านผลิตภัณฑ์, ด้านบุคลากร, ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ, ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัย พบว่า ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แตกต่างกันด้วย อีกทั้งกลุ่มบุคคลแต่ละประเภทมีพฤติกรรมในการอยู่อาศัยทั้งเหมือนและต่างกัน โดยอาจมีปัจจัยอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ทำเลที่ตั้ง ระดับค่าเช่า รูปแบบอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจอพาร์ทเมนต์ทั้งในด้านบุคลากร ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ กายภาพ การบริการ การตลาด เพื่อสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

งานวิจัยที่เคยได้ศึกษาเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ มีการแบ่งประเภทของอพาร์ทเมนต์ตามระดับราคา และพื้นที่ แต่ผู้วิจัยนั้นจะแบ่งประเภทอพาร์ทเมนต์ตามกลุ่มลูกค้าผู้ที่พักอาศัย โดยแบ่งเป็นอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าประเภทกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า กลุ่มลูกค้าที่พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน ผู้ประกอบการจะมีแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ที่แตกต่างกันด้วยหรือไม่

จากแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจอพาร์ทเมนต์ การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ การบริหารทรัพยากรกายภาพมาประยุกต์ใช้ในเรื่องของแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ โดยการบริหารจัดการกายภาพและบริการมีความเหมือนและความต่างแตกต่างกันไปตามแต่ละอพาร์ทเมนต์ แต่ละเขตพื้นที่ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีการศึกษาการแบ่งประเภทอพาร์ทเมนต์ที่สามารถทำได้หลายรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละตัวแปรที่นำมาแบ่งประเภท เช่น แบ่งด้วยระดับราคา ค่าเช่า ระดับรายได้ของกลุ่มลูกค้า ประเภทของกลุ่มลูกค้า เป็นต้น และผู้วิจัยได้เลือกการแบ่งประเภทอพาร์ทเมนต์ตามกลุ่มลูกค้าที่เช่าอยู่อาศัย ได้แก่ กลุ่มลูกค้าประเภทคนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัท ในด้านการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับอพาร์ทเมนต์ การบริหารทรัพยากรกายภาพ ลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรม ความพึงพอใจทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงตัวแปรมาตรฐานที่นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยทั้งด้านของผู้ประกอบการและผู้เช่าอยู่อาศัย โดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจอพาร์ทเมนต์ทั้งการบริหารจัดการกายภาพและบริการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและลูกค้าต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

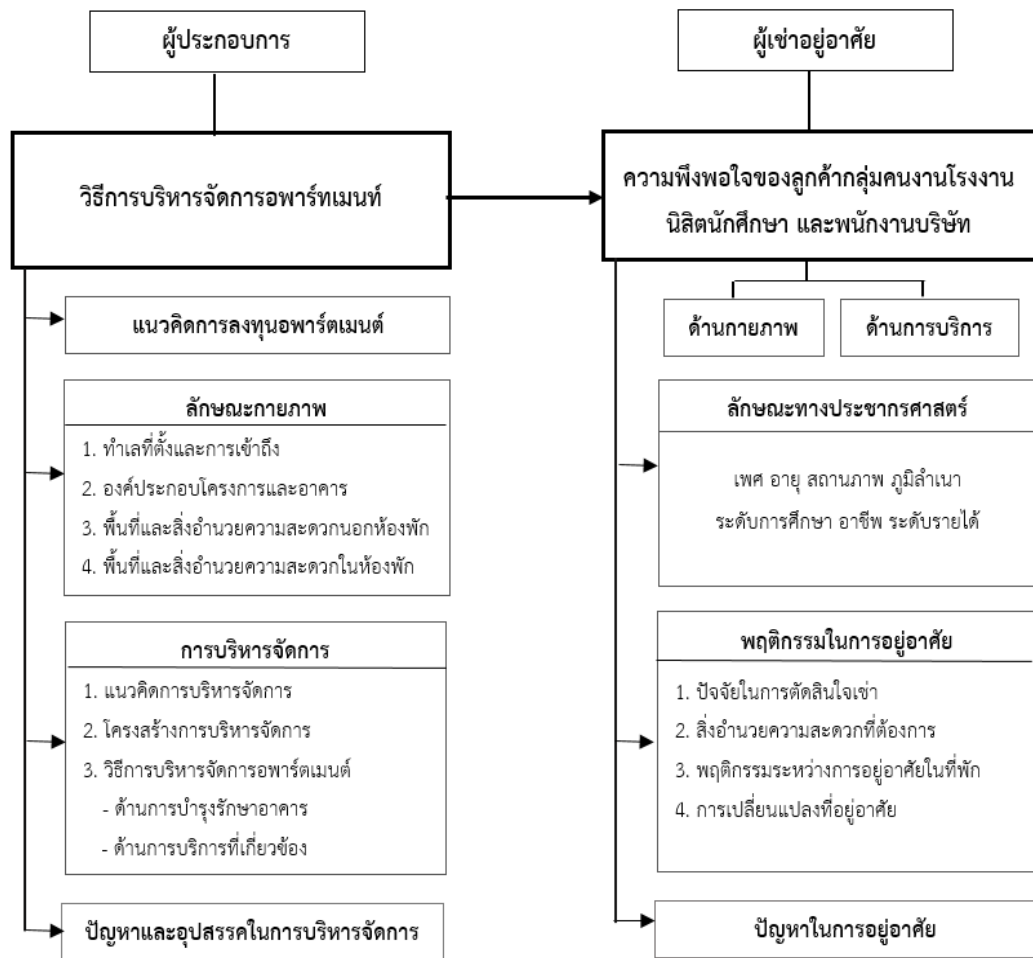
การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัท: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และ เขตดินแดง โดยศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังได้ศึกษาพฤติกรรมการอยู่อาศัยและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของทั้ง 3 กลุ่ม โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย (Conceptual Framework)

จากการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ การบริหารจัดการกายภาพ ลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการอยู่อาศัย และความพึงพอใจ เพื่อมากำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยเพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรและตั้งสมมติฐานโดยงานวิจัยนี้ประกอบด้วยการศึกษาทั้งในด้านของผู้ประกอบการและผู้เช่าอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ต่อไป

ผู้ประกอบการ มีหัวข้อในการศึกษา ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภท ประกอบด้วย 1) ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึง 2) องค์กรประกอบโครงการและอาคาร 3) พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องพัก 4) พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก แนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ประกอบด้วย 1) แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ 2) โครงสร้างการบริหารจัดการ 3) ด้านการบำรุงรักษาอาคาร 4) ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

ผู้เช่าอยู่อาศัย ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ศึกษาพฤติกรรมการอยู่อาศัยทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอยู่อาศัย รวมถึงมีการวัดผลความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ อีกทั้งยังศึกษาปัญหาที่ผู้เช่าพบในการอยู่อาศัย ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

3.2 การเลือกพื้นที่ศึกษา

การเลือกพื้นที่ศึกษาของอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภทมีเกณฑ์เบื้องต้นในการคัดเลือก ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาอพาร์ทเมนต์ในแต่ละพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาพื้นที่ของอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท ตามเกณฑ์การแบ่งอพาร์ทเมนต์ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารเกียรตินาคินและศึกษาเพิ่มเติมโดยอพาร์ทเมนต์มีกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัทมากกว่า 75% ของลูกค้าทั้งหมด
3. ศึกษาอพาร์ทเมนต์ที่มีห้องเช่าแบบปกติ โดยไม่รวมห้องเช่าแบบเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์
4. เป็นอพาร์ทเมนต์ที่มีอัตราการเช่า (Occupancy Rate) เฉลี่ย 80% ขึ้นไป
5. เป็นอพาร์ทเมนต์ที่มีการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงอาคาร

จากการศึกษาพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่เขตลาดกระบังสำหรับอพาร์ทเมนต์กลุ่มคนงานโรงงาน, พื้นที่เขตบางกะปิสำหรับอพาร์ทเมนต์กลุ่มนิสิตนักศึกษา และพื้นที่เขตดินแดงสำหรับอพาร์ทเมนต์กลุ่มพนักงานบริษัท

1) อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนโรงงาน นิคมอุตสาหกรรมในกรุงเทพมหานครในกรุงเทพมหานคร มี 4 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง, นิคมอุตสาหกรรมบางชัน นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี และนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี 2 แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2554

นิคมอุตสาหกรรม	จำนวนโรงงาน	ร้อยละ
ลาดกระบัง	260	45.38
บางชัน	89	15.53
อัญธานี	104	18.15
อัญธานี (โครงการ2)	120	20.94
รวม	573	100.00

ที่มา การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2554

จากการสำรวจโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครปีพ.ศ. 2554 (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2554) พบว่า นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีจำนวนโรงงานเป็นสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 45 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมา คือ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี 2 นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี และนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงได้มีเลือกพื้นที่ศึกษา คือ เขตลาดกระบัง ในการศึกษาอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน โดยพื้นที่นี้เป็นเขตปกครองที่มีพื้นที่มากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ครบครัน มีการคมนาคมที่สะดวก อยู่ใกล้ถนนมอเตอร์เวย์และใกล้แอร์พอร์ตเรลลิงก์ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังสนามบินสุวรรณภูมิได้สะดวก มีสถานที่สำคัญ เช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถานีบรรจและแยกสินค้ากลุ่มลาดกระบัง เป็นต้น

อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกจ้างคนงานโรงงาน โดยใช้วิธีแบบการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เจ้ากรุง แมนชั่น และ N.K. อพาร์ทเมนต์

2) **อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษา** การสำรวจภาพรวมอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจ ภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อเช่าปี 2015 ของธนาคารเกียรตินาคิน แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนนักศึกษาที่คาดว่าจะอยู่หอพักอพาร์ทเมนต์และอัตราการเข้าพักของสถานศึกษา ปี พ.ศ. 2558 ในประเทศไทย

อันดับ	ชื่อสถานศึกษา	จังหวัด	จำนวนนักศึกษาที่คาดว่าจะหอพัก (คน)	สัดส่วนนักศึกษาที่อยู่หอพัก (%)	ค่าเช่าต่อเดือน (บาท)	อัตราการใช้ (%)
5.	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ขอนแก่น	24,352	70	4,000	98
3.	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	มหาสารคาม	19,280	50	3,000	93
1.	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	กทม.	18,322	75	3,500	90
11.	มหาวิทยาลัยนเรศวร	พิษณุโลก	18,195	70	3,500	N/A
6.	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	เชียงใหม่	17,311	50	4,000	90
19.	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (รังสิต)	ปทุมธานี	10,445	50	7,500	75
22.	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	กทม.	10,237	50	3,500	98
37.	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	อุบลราชธานี	9,913	70	2,000	87
30.	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (รังสิต)	ปทุมธานี	9,203	50	4,000	98
41.	มหาวิทยาลัยศิลปากร (สนามจันทร์)	นครปฐม	6,376	50	3,500	95
44.	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	เชียงใหม่	6,203	50	3,000	N/A
45.	มหาวิทยาลัยทักษิณ	สงขลา	6,102	50	2,500	N/A
15.	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	กทม.	4,633	20	3,500	97
16.	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	กทม.	4,393	20	6,500	90

ที่มา ธนาคารเกียรตินาคิน, 2558

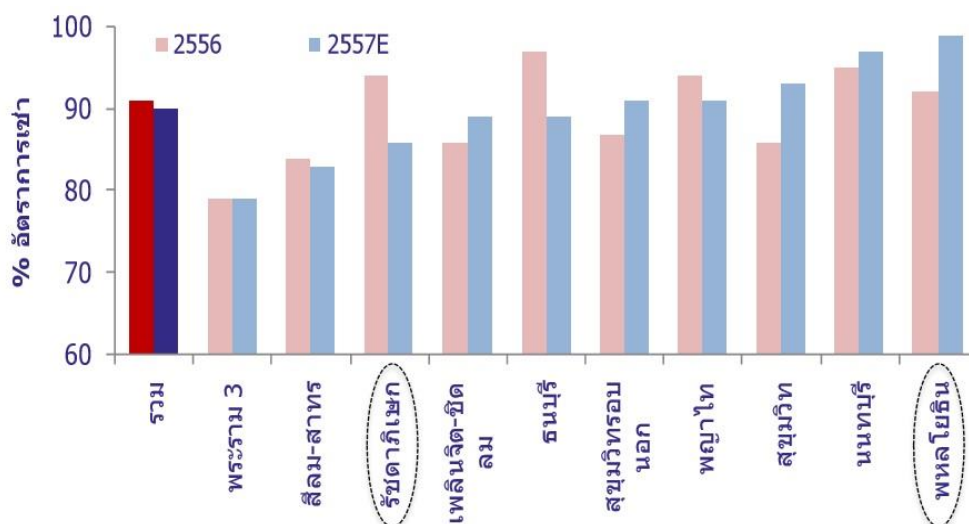
จากการสำรวจภาพรวมอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจ ภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อเช่าปี 2558 ของธนาคารเกียรตินาคิน พบว่าในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นักศึกษาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีแนวโน้มที่จะพักอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนต์จำนวน 18,322 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) 90%

นอกจากนี้แล้วจากผลสำรวจข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ (2550) พบว่า เขตบางกะปิมีจำนวนหน่วยอพาร์ทเมนต์ให้เช่ามากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ เขตบางกะปิ ในการศึกษาอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษา โดยเขตพื้นที่นี้มีสถานศึกษาชื่อดังอยู่หลายแห่ง เช่น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต อีกทั้งเป็นศูนย์รวมแหล่งงาน แหล่งการค้าจำนวนมาก

อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค่านิสิตนักศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ A.W.S Court และ My Living Place

3) **อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มพนักงานบริษัท** การวิจัยของพลัส พร็อพเพอร์ตี้ และ KKI (Research Dept.) แสดงอัตราการเช่าต่อพื้นที่สำนักงานในย่านต่างๆของกรุงเทพมหานคร ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 อัตราการเช่าต่อพื้นที่อาคารสำนักงานในย่านต่างๆของกรุงเทพมหานคร



ที่มา พลัส พร็อพเพอร์ตี้ และKKI (Research Dept.), 2558

จากการวิจัยของพลัส พร็อพเพอร์ตี้ และKKI (Research Dept.) พบว่า อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัท มีแนวโน้มที่ดีและยังมีแนวโน้มที่สามารถขยายตัวได้เรื่อยๆ โดยทำเลที่มีอัตราการเช่าต่อพื้นที่อาคารสำนักงานที่สูง คือ พหลโยธิน พญาไท เพลินจิต-ชิดลม ธนบุรี รัชดาภิเษก ได้กลายเป็น 5 ทำเลที่มีอัตราการเช่าพื้นที่สำนักงานสูงสุด โดยจากเดิมนั้นมีการเติบโตสูงในทำเลสีลม สุขุมวิทที่มีอัตราการเช่าพักสูง แต่ในปัจจุบันกลับกลายเป็นทำเลอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิและรัชดา-พระราม 9 มีการเช่าพัก 95%

โดยเฉพาะพื้นที่ย่านรัชดา-พระราม 9 ที่ปัจจุบันนี้มีโครงการอาคารสำนักงานทั้งที่ก่อสร้างเสร็จแล้ว อย่าง อาคารไทยประกันชีวิต, AIA Capital Center-Office Building Grade A, โครงการอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแห่งใหม่ อีกทั้งการคมนาคมมีความสะดวกสบายทั้งรถไฟฟ้าใต้ดิน ทางด่วนสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปย่าน CBD ได้ รวมถึงมีสาธารณูปโภคสาธารณูปการที่ครบครัน โดยทีมที่ปรึกษาสายสินเชื่อบริษัท Kibitz (2558) ได้สำรวจตลาดอพาร์ทเมนต์ย่านรัชดาพบว่ากลุ่มผู้เช่าเป็นกลุ่มคนทำงานมากถึง 90% ซึ่งพื้นที่ย่านรัชดา-พระราม 9 อยู่ในพื้นที่เขตดินแดง

อพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าพนักงานบริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ Metro Casa และ Metro Place

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท อย่างน้อยแห่งละ 1 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 9 คน

2. กลุ่มลูกค้าผู้เช่าพักอาศัยของอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งมีขนาดกลุ่มประชากรจำนวน 375 คน เมื่อเทียบกับตารางจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 191 คน เป็นอย่างน้อยและสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) รวมถึงเลือกตัวแทน 1 คนต่อ 1 หน่วยพักอาศัย

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประเภทอพาร์ทเมนต์/เขตพื้นที่	กรณีโครงการที่เลือกศึกษา	จำนวนห้องพัก	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน (เขตลาดกระบัง)	1. เจ้ากรุง แมนชั่น	56	35
	2. N.K. Apartment	54	35
อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา (เขตบางกะปิ)	3. A.W.S Court	78	35
	4. My Living Place	67	35
อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท (เขตดินแดง)	5. Metro Casa	64	35
	6. Metro Place	56	35
รวมทั้งหมด		375	210

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ การบริหารทรัพยากรกายภาพ ลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการอยู่อาศัย และความพึงพอใจ

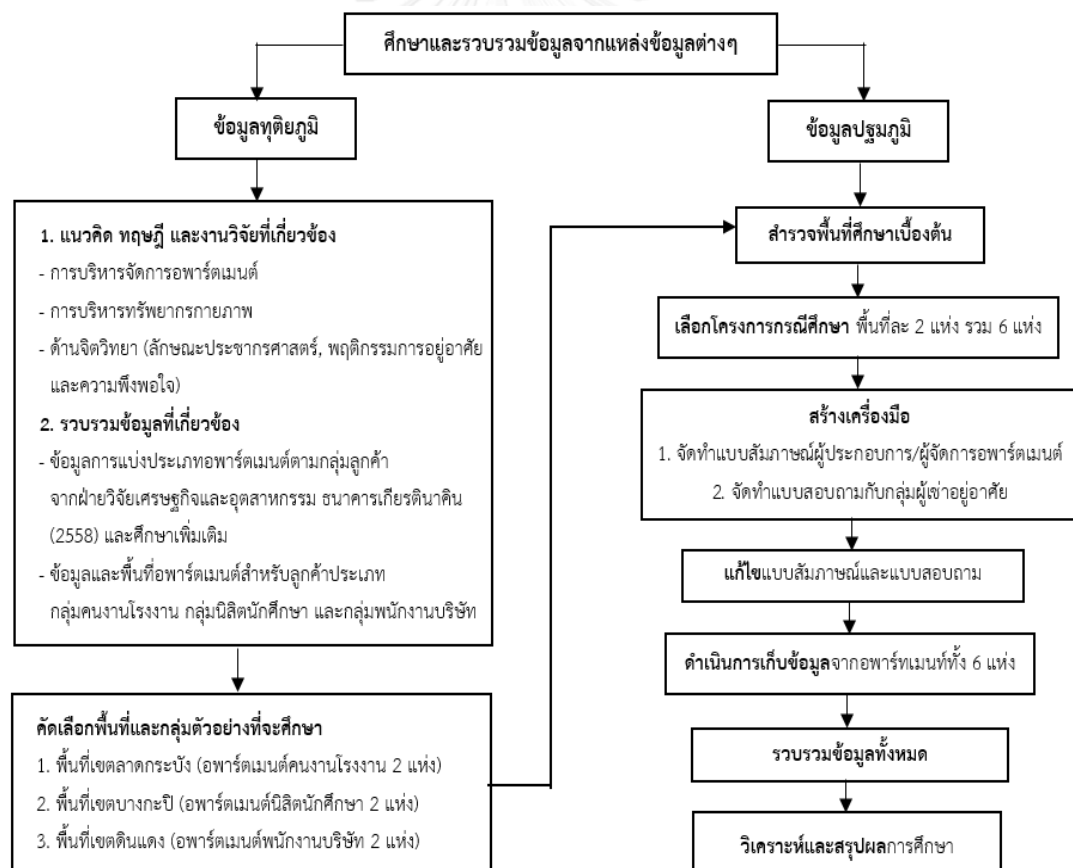
2. การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากธนาคารเกียรตินาคินเกี่ยวกับการแบ่งประเภทอพาร์ทเมนต์ตามกลุ่มลูกค้า ข้อมูลพื้นที่อพาร์ทเมนต์สำหรับลูกค้าประเภทกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท

3.4.2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1. การสัมภาษณ์กับเจ้าของอพาร์ทเมนต์หรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ 1-2 คนต่อ 1 แห่ง เกี่ยวกับลักษณะกายภาพ แนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีคำถามแบบปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและมีคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลซึ่งระหว่างการสัมภาษณ์ได้ใช้เครื่องบันทึกเสียง แล้วนำมาถอดเทปพร้อมทั้งจัดประเภทของตัวแปรและเรียบเรียงข้อมูล

2. การสอบถามกับผู้เช่าอยู่อาศัยอพาร์ทเมนต์ โดยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการอยู่อาศัย และความพึงพอใจของผู้พักต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ โดยเลือกตัวแทน 1 คนต่อ 1 หน่วยพักอาศัย นำข้อมูลที่ได้มาหาความถี่ และค่าร้อยละ

3. การสังเกต โดยลงพื้นที่สำรวจ สังเกต ถ่ายภาพสภาพกายภาพและพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัย สรุปลงเป็นขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ดังนี้



ภาพที่ 6 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยข้อมูลที่ทำการศึกษาวิจัย ได้แก่ 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการอยู่อาศัย
2) แนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ 3) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ
อพาร์ทเมนต์ โดยมีรายละเอียดของตัวแปรที่ทำการศึกษ ซึ่งแบ่งกลุ่มการวิจัยเป็นตัวแปรที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

วัตถุประสงค์	กลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปร		เครื่องมือ
1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการอยู่อาศัยของกลุ่มคนงานโรงงานกลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท	กลุ่มผู้เข้าคนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัท	ลักษณะทางประชากรศาสตร์	- เพศ - อายุ - สถานภาพ - ระดับการศึกษา - ภูมิลำเนา - อาชีพ - รายได้	- แบบสอบถาม
		พฤติกรรมในการอยู่อาศัย	- ปัจจัยส่งผลในการเลือกเช่า - จำนวนผู้อยู่อาศัย - ช่วงเวลาในการอยู่อาศัย - ระยะเวลาในการอยู่อาศัย - กิจกรรมยามว่าง - ระยะเวลาที่คาดว่าจะอยู่อาศัย - ปัญหาที่พบในการอยู่อาศัย	
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวคิดวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงานกลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท	ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์	ลักษณะกายภาพ	- ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึง - องค์ประกอบโครงการและอาคาร - พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก - พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	- แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง - การสังเกตและการสำรวจ (ลักษณะอาคาร)
		ด้านการบำรุงรักษาอาคาร	- สภาพแวดล้อม - การดูแลและซ่อมบำรุงโครงสร้างงานสถาปัตยกรรม และงานระบบ	
		ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง	- การบริการก่อนการเช่าอยู่ - การบริการระหว่างการพักอาศัย - การบริการหลังการย้ายออก	
3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม	กลุ่มผู้เข้าคนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัท	ความพึงพอใจของลูกค้า	- ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านกายภาพ - ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านการบริการ	- แบบสอบถาม
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม	ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์	การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์	- อพาร์ทเมนต์กลุ่มคนงานโรงงาน - อพาร์ทเมนต์กลุ่มนิสิตนักศึกษา - อพาร์ทเมนต์กลุ่มพนักงานบริษัท	- การวิเคราะห์และสรุปผล

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากการจดบันทึกของผู้วิจัยและข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงที่ถอดเป็นบทสนทนา มาวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนดซึ่งจะนำเสนอข้อมูลเป็นการบรรยายและเปรียบเทียบ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม เพื่อใช้สอบถามลูกค้าที่อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์และด้านพฤติกรรมในการอยู่อาศัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ความพึงพอใจของผู้เช่าจะแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจ 5 ระดับและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้แนวคิดของเบสท์ (Best W. John. 1997, p 190)

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบร่วมกัน โดยเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมในการอยู่อาศัย ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ และแนวคิดวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

3.6 แผนดำเนินงานวิจัย

ตารางที่ 8 แผนดำเนินงานวิจัย

	รายละเอียด	ปี 2559						ปี 2560							
		ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
1	ศึกษาข้อมูล														
1.1	ศึกษาข้อมูลและนำเสนอหัวข้อวิทยานิพนธ์														
1.2	ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย														
1.3	รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาหัวข้อวิทยานิพนธ์ (ร่างบทที่1-2)														
1.4	กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย เครื่องมือ และกลุ่มประชากร														
1.5	ลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลเบื้องต้น														
1.6	ส่งโครงร่างว.ม.														
2	สอบหัวข้อวิทยานิพนธ์														
3	ลงสำรวจภาคสนาม														
3.1	จัดทำแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม														
3.2	ลงพื้นที่เก็บข้อมูลแต่ละโครงการ														
4	รวบรวมผลการศึกษา														
4.1	รวบรวมผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล														
4.2	เขียนบทความวิชาการ														
4.3	ส่งบทความวิชาการ														
4.4	ทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์														
4.5	ส่งรูปเล่มฉบับร่าง														
4.6	เตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอ														
5	นำเสนอข้อมูล														
5.1	สอบวิทยานิพนธ์														
5.2	เผยแพร่บทความทางวิชาการ														
5.3	แก้รูปเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์														

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

บทที่ 4

ลักษณะกายภาพและการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์แห่งละ 1-2 คน จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ด้านแนวคิดการลงทุนอพาร์ทเมนต์ ด้านลักษณะกายภาพ ด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ และปัญหาที่พบในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จำนวน 6 แห่ง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 แนวคิดการลงทุนอพาร์ทเมนต์

แนวคิดในการลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์ของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัททั้ง 6 แห่ง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แนวคิดและเป้าหมายในการลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์

แนวคิดและเป้าหมายในการลงทุนอพาร์ทเมนต์		
อพาร์ทเมนต์ คนงานโรงงาน	1. เจ้ากรุงแมนชั่น	1. เพื่อเพิ่มกำไรจากมูลค่าของที่ดินของตัวเองที่มีอยู่แล้ว 2. ลงทุนโดยใช้งบประมาณในการก่อสร้างที่เหมาะสม
	2. N.K Apartment	1. เพื่อเพิ่มกำไรจากมูลค่าของที่ดินของตัวเองที่มีอยู่แล้ว 2. เป็นธุรกิจที่สามารถจ้างคนมาดูแลแทนเราได้
อพาร์ทเมนต์ นิสิตนักศึกษา	3. AWS Court	1. เพื่อสร้างธุรกิจที่มีกระแสเงินสด และมีกำไรเมื่อขายอพาร์ทเมนต์ออกไป 2. เป็นธุรกิจที่สามารถจ้างคนมาดูแลแทนเราได้ 3. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ในการลงทุนจึงซื้ออพาร์ทเมนต์มือสอง
	4. My Living Place	1. เพื่อสร้างธุรกิจเพิ่มเติมจากธุรกิจเดิมที่มีอยู่แล้ว 2. ผู้ประกอบการไม่มีความรู้จึงต้องใช้ความช่วยเหลือจากเครือข่าย 3. ต้องการที่จะขยายสาขาอพาร์ทเมนต์เพิ่มขึ้นในอนาคต
อพาร์ทเมนต์ พนักงานบริษัท	5. Metro Casa	1. เล็งเห็นความคุ้มค่าในการลงทุน จึงซื้ออพาร์ทเมนต์มือสอง 2. มีกระแสเงินสดเข้าทุกเดือน 3. แนวโน้มที่ดินราคาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทรัพย์สินมีมูลค่าเพิ่มในอนาคต
	6. Metro Place	1. เพื่อนำเงินทุนจากธุรกิจเดิมมาสร้างกำไรเพิ่ม 2. เพื่อเพิ่มกำไรจากมูลค่าทรัพย์สิน 3. เพื่อสร้างธุรกิจที่มีความมั่นคง

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้จัดการอพาร์ทเมนต์และสรุปโดยผู้วิจัย

1) แนวคิดการลงทุนของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน พบว่า ผู้ประกอบการของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งมีที่ดินเป็นของตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการต้องการพัฒนาที่ดินว่างเปล่าให้มีรายได้ในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มมูลค่าจากที่ดินของตนเองได้ จึงได้ทำการสำรวจพื้นที่โดยรอบและพบว่าพื้นที่นี้เหมาะสำหรับลงทุนเป็นอพาร์ทเมนต์ปล่อยเช่า เนื่องจากทำเลตั้งอยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ผู้เช่าอยู่อาศัยที่เป็นกลุ่มคนงานโรงงานมีความต้องการห้องพักที่ใกล้แหล่งงานส่งผลให้อพาร์ทเมนต์โดยรอบมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ค่อนข้างสูง โดยช่วงระยะการก่อสร้าง (Construction Phase) มีการควบคุมงบประมาณในการก่อสร้างเพราะราคาเช่าต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำ และในระยะหลังการก่อสร้าง (Post-Construction Phase) สามารถจ้างคนอื่นมาเป็นผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์แทนได้

2) แนวคิดการลงทุนของอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการของอพาร์ทเมนต์ทั้งสองแห่ง มีธุรกิจหลักอยู่แล้วและได้มาสนใจลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์ให้เช่าเพิ่มเติม เนื่องจากสามารถจ้างคนมาดูแลแทนได้และสามารถสร้างรายได้โดยมีกระแสเงินสดเข้าทุกเดือน (Passive Income) อีกทั้งในอนาคตหากต้องการขาย อพาร์ทเมนต์ทั้งอาคารยังได้กำไรส่วนเกินทุน (Capital Gain) อีกด้วย โดยผู้ประกอบการทั้งสองแห่งไม่มีความรู้ในด้านการลงทุนอพาร์ทเมนต์ทำให้ AWS Court ได้ตัดสินใจซื้ออพาร์ทเมนต์มือสองมีข้อดี คือ สามารถเลือกอาคารที่มีผู้เช่าเต็มอยู่แล้วและลดปัญหาเรื่องการบริหารจัดการระยะก่อนการก่อสร้าง ส่วน My Living Place ไม่มีความรู้ในการลงทุนเช่นกันแต่มีบุคคลภายในครอบครัวทำธุรกิจเกี่ยวกับรับเหมาก่อสร้าง จึงได้เลือกหาทำเลและก่อสร้างอพาร์ทเมนต์ใหม่ อีกทั้งมีความต้องการที่จะขยายสาขาอพาร์ทเมนต์เพิ่มขึ้นในอนาคต

3) แนวคิดการลงทุนของอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท พบว่า ผู้ประกอบการของ Metro Casa เล็งเห็นความคุ้มค่าในการลงทุน โดยเฉพาะที่ดินในทำเลนี้มีแนวโน้มสูงขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง จึงซื้ออพาร์ทเมนต์มือสองมาปรับปรุงเพราะอพาร์ทเมนต์นี้มีผู้เช่าเต็มเกือบทุกเดือนทำให้มีกระแสเงินสดเข้ามาเรื่อยๆ ในด้านของ Metro Place มีธุรกิจหลักอยู่แล้วแต่นำเงินทุนจากธุรกิจเดิมมาสร้างกำไรเพิ่มอีกทาง โดยก่อสร้างอพาร์ทเมนต์ใหม่ มีข้อดี คือ สามารถเลือกทำเล ออกแบบ กำหนดราคาและกลุ่มเป้าหมายได้ด้วยตนเอง อีกทั้งธุรกิจอพาร์ทเมนต์ถือเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความมั่นคง อีกทั้งทรัพย์สินยังมีมูลค่าเพิ่มในอนาคตอีกด้วย

4.2 ลักษณะกายภาพอพาร์ทเมนต์

ลักษณะกายภาพอพาร์ทเมนต์ ศึกษาทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึง 2) องค์ประกอบโครงการและอาคาร 3) พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก 4) พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.2.1 ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึง

ทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์กลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัท แสดงดังภาพที่ 7

อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน 2 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง ได้แก่

1. เจ้ากรุงแมนชั่น
- เข้าซอยฉลองกรุง 36 ประมาณ 100 เมตร
2. N.K. Living ซอยฉลองกรุง 29
- เข้าซอยฉลองกรุง 29 ประมาณ 600 เมตร

อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา 2 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตบางกะปิ ได้แก่

1. AWS Court
- เข้าซอยเสรีไท1 ประมาณ 300 เมตร
2. My Living Place
- เข้าซอยรามคำแหง 52 ประมาณ 600 เมตร

อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท 2 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตดินแดง ได้แก่

1. Metro Casa
- เข้าซอยอยู่เจริญแยก 19 ประมาณ 100 เมตร
2. Metro Place
- เข้าซอยอยู่เจริญแยก 21 ประมาณ 50 เมตร

ภาพที่ 7 ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึงอพาร์ทเมนต์
ที่มา โดยผู้วิจัย

จากการลงพื้นที่สำรวจทำเลที่ตั้งของโครงการอพาร์ทเมนต์ทั้ง 6 แห่ง และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานตั้งอยู่บนถนนฉลองกรุง ในเขตลาดกระบัง ได้แก่ เจ้ากรุงแมนชั่น เข้าซอยฉลองกรุง 36 ประมาณ 100 เมตร และ N.K. Living เข้าซอยฉลองกรุง 29 ประมาณ 600 เมตร ตั้งอยู่ห่างจากนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังประมาณ 500เมตร-1 กิโลเมตร มีระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถประจำทาง, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, รถโดยสารขนาดเล็ก อยู่ใกล้ถนนมอเตอร์เวย์และใกล้แอร์พอร์ตเรลลิงก์ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังสนามบินสุวรรณภูมิได้สะดวก มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการใกล้เคียง เช่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, สถานีบรรจุน้ำมันและแก๊สใกล้ลาดกระบัง, โรงพยาบาลลาดกระบัง, โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 8, ห้างสรรพสินค้า The Paseo Mall เป็นต้น

2) อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาตั้งอยู่บนถนนรามคำแหง ในเขตบางกะปิ ได้แก่ AWS Court เข้าซอยเสรีไท1 ประมาณ 300 เมตร และ My Living Place เข้าซอยรามคำแหง 52 ประมาณ 600 เมตร ตั้งอยู่ห่างจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงประมาณ 2-2.5 กิโลเมตร มีระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถประจำทาง, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, รถโดยสารขนาดเล็ก โดยมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการใกล้เคียง เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า), มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, ราชมิ่งคลาสิกฟาสถาน, ห้างสรรพสินค้า The Mall รามคำแหงและบางกะปิ, โรงพยาบาลรามคำแหง, ตลาดเสรีหัวหมาก เป็นต้น

3) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทตั้งอยู่บนถนนรัชดา ในเขตดินแดง ได้แก่ Metro Casa เข้าซอยอยู่เจริญแยก 19 ประมาณ 100 เมตร และ Metro Place เข้าซอยอยู่เจริญแยก 21 ประมาณ 50 เมตร ห่างจากแหล่งงานประมาณ 1-2 กิโลเมตร เช่น อาคารไทยประกันชีวิต, AIA Capital Center-Office Building Grade A, RS Tower, อาคารทูลาวเวอร์, โครงการอาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานต่างๆ โดยมีระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ รถประจำทาง, มอเตอร์ไซด์รับจ้าง, รถโดยสารขนาดเล็ก, รถไฟฟ้าใต้ดินสถานีพระราม 9 (ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร เดินประมาณ 10 นาที) นอกจากนี้ยังสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปในย่าน CBD ได้ โดยมีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการใกล้เคียง เช่น สถานเอกอัครราชทูตจีน, ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย, ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพระราม 9, ศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์, โรงพยาบาลพระราม 9 เป็นต้น

4.2.2 องค์ประกอบของโครงการและอาคาร

อาคารสูง 4-8 ชั้น เป็นอาคารแบบ Low-Rise ซึ่งขนาดของอพาร์ทเมนต์เป็นขนาดกลางมีจำนวนห้องพัก 54-78 ห้อง มีการก่อสร้างและเปิดใช้อาคารตั้งแต่ช่วงปี 2545 – 2552 อายุของอาคาร 8-15 ปี ทั้งนี้มีการปรับปรุงอาคารล่าสุดในปี 2557-2559 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญทางการดูแลซ่อมบำรุงทางด้านกายภาพอาคาร โดยอพาร์ทเมนต์ทั้ง 6 แห่งมีการปรับปรุงทาสีภายนอกอาคารทั้งเป็นการทาสีใหม่ทั้งหมดหรือการทาสีภายนอกบางส่วน นอกจากนี้แล้วอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทมีการปรับปรุงพื้นที่อื่นๆด้วย เช่น พื้นที่จอดรถใต้อาคาร ทำให้สภาพกายภาพอาคารส่วนใหญ่อยู่ในสภาพค่อนข้างดีถึงดี แต่อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งนั้นมีการปรับปรุงตามสภาพการชำรุด ทำให้ไม่ซ่อมแซมส่วนที่เสียหายบางส่วนที่ยังสามารถใช้ได้อยู่ทำให้สภาพกายภาพอาคารโดยรวมอยู่ในสภาพปานกลาง

ตารางที่ 10 องค์ประกอบของอาคาร

องค์ประกอบของอาคาร	คนงานโรงงาน		นิสิตนักศึกษา		พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
ปีที่เปิดใช้อาคาร (พ.ศ.)	2552	2550	2545	2552	2545	2548
อายุอาคาร (ปี)	8	10	15	8	15	12
จำนวนอาคารทั้งหมด	1	1	1	1	1	1
ช่องทางเข้าออกพื้นที่โครงการ	1	1	1	1	1	2
ขนาดที่ดิน (ตร.ม.)	1,408	616	630	780	791	496
ขนาดพื้นที่สิ่งปลูกสร้าง (ตร.ม.)	486	324	252	420	416	280
ขนาดพื้นที่โล่ง (ตร.ม.)	922	292	378	360	375	216
พื้นที่สิ่งปลูกสร้าง : ที่ดิน (%)	34.5	52.5	40	53.8	52.6	56.5
พื้นที่โล่ง : ที่ดิน (%)	65.5	47.5	60	46.2	47.4	43.5
จำนวนชั้น	4	4	8	5	8	6
จำนวนห้อง	56	54	78	67	64	56
ปีที่ปรับปรุงอาคารล่าสุด (พ.ศ.)	2558	2557	2559	2559	2559	2559
สภาพกายภาพอาคาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ดี	ค่อนข้างดี	ดี

หมายเหตุ 1) A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

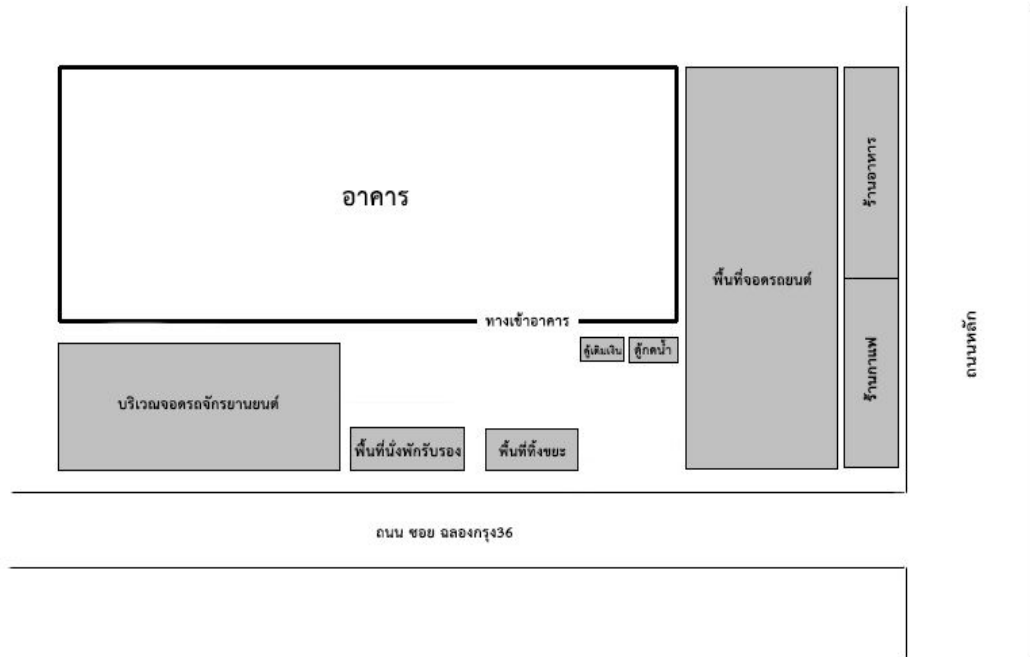
B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

2) เกณฑ์บอกสภาพกายภาพอาคารจากการสังเกตสภาพวัสดุอาคาร

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

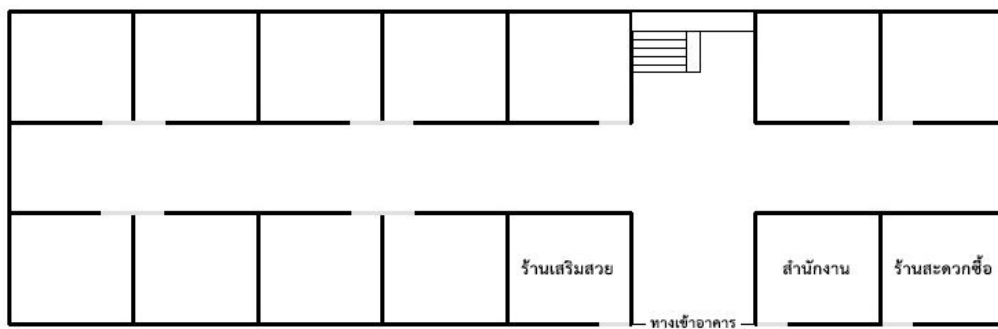
อพาร์ทเมนต์กลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัททั้ง 6 แห่งมีที่ตั้งและลักษณะอาคาร ผังบริเวณ ผังอาคาร แสดงรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้

1) เจ้ากรุง แมนชั่น ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2552 บนพื้นที่ประมาณ 1,408 ตร.ม. มีพื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 486 ตร.ม. ซึ่งจะเหลือพื้นที่โล่งประมาณ 922 ตร.ม. ทางเข้าอพาร์ทเมนต์สามารถเข้าออกได้ทางเดียวผ่านถนนซอยฉลองกรุง 36 (ภาพที่ 8)

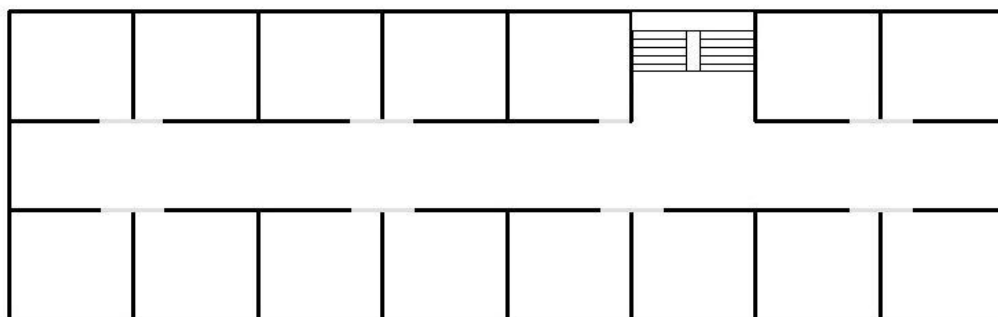


ภาพที่ 8 ผังบริเวณเจ้ากรุง แมนชั่น
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ชั้น 1

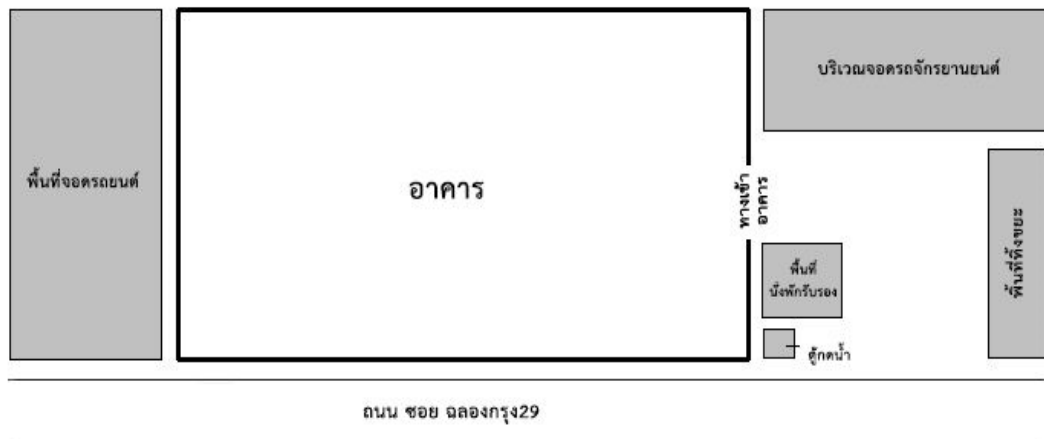


ชั้น 2-4



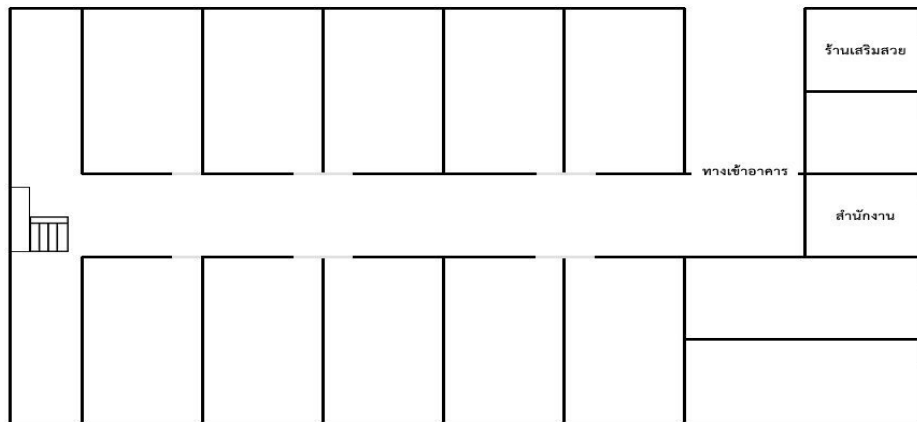
ภาพที่ 9 ผังอาคารชั้น 1-4 เจ้ากรุง แมนชั่น
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

2) N.K Apartment ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2550 มีพื้นที่ประมาณ 616 ตร.ม. พื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 324 ตร.ม. ซึ่งจะเหลือพื้นที่โล่งประมาณ 292 ตร.ม. ทางเข้าพาร์ตเมนต์สามารถเข้าออกได้ทางเดียวผ่านถนนซอยฉลองกรุง 29 (ภาพที่ 10)

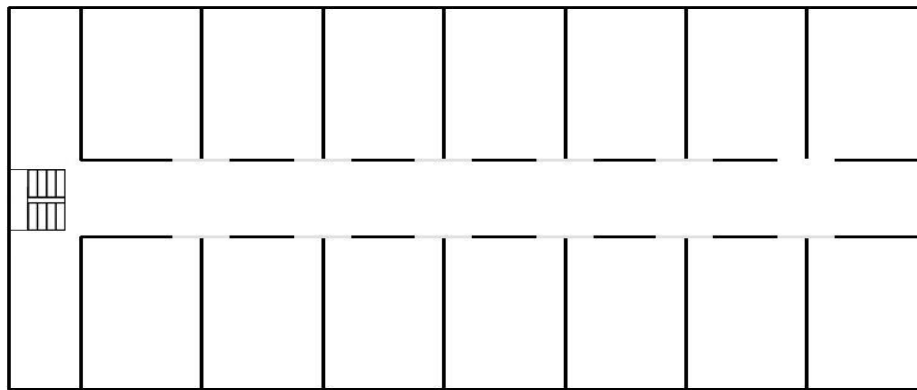


ภาพที่ 10 ผังบริเวณ N.K Apartment
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ชั้น 1

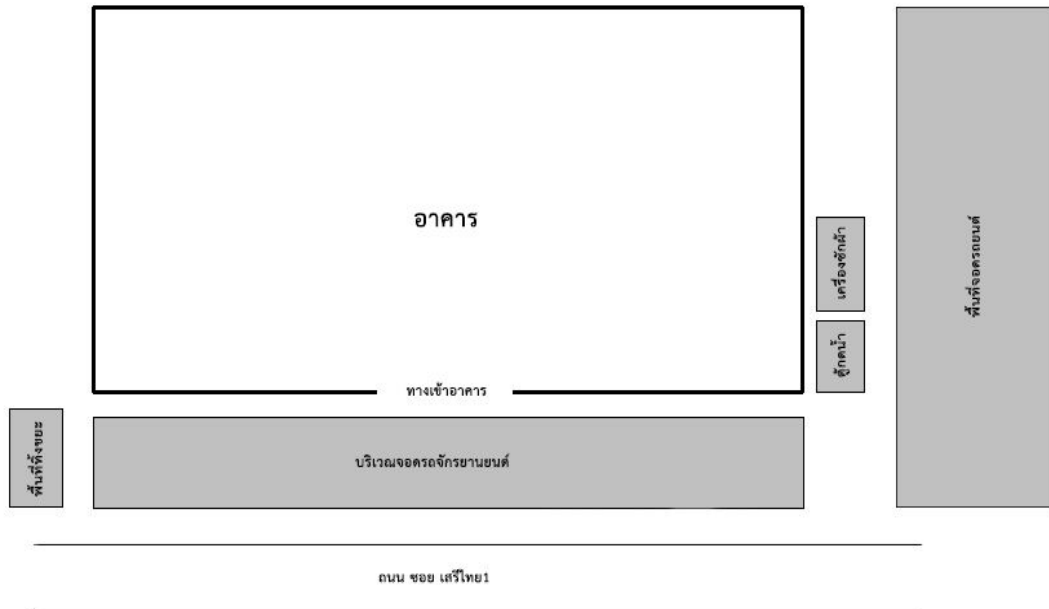


ชั้น 2-4



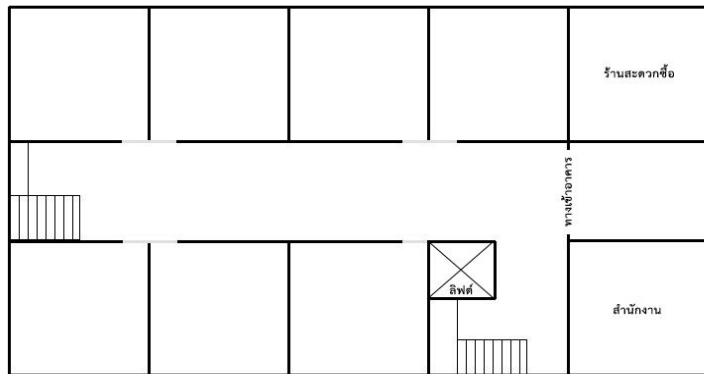
ภาพที่ 11 ผังอาคารชั้น 1-4 N.K Apartment
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

3) A.W.S. Court ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2552 มีพื้นที่ประมาณ 630 ตร.ม. ซึ่งเป็นพื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 252 ตร.ม. ซึ่งจะเหลือพื้นที่โล่งประมาณ 378 ตร.ม. ทางเข้าพาร์ตเมนต์สามารถเข้าออกได้ทางเดียวผ่านถนนซอยเสรีไทย1 (ภาพที่ 12)

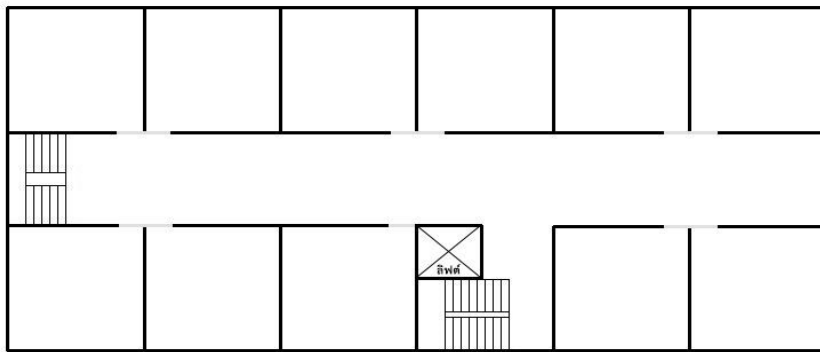


ภาพที่ 12 ผังบริเวณ A.W.S. Court
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

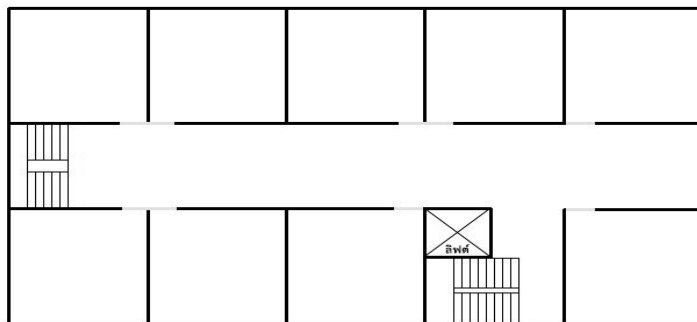
ชั้น 1



ชั้น 2-5

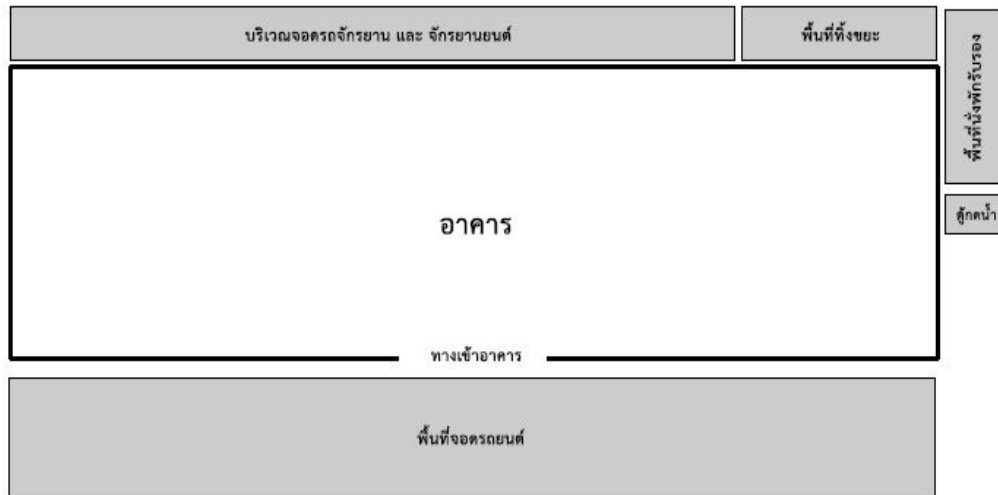


ชั้น 6-8



ภาพที่ 13 ผังอาคารชั้น 1-8 A.W.S. Court
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4) My Living Place ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2545 มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 780 ตร.ม. และมีพื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 420 ตร.ม. ซึ่งจะเหลือพื้นที่โล่งประมาณ 360 ตร.ม. ทางเข้าอพาร์ทเมนต์สามารถเข้าออกได้ทางเดียวผ่านถนนซอยรามคำแหง 52 (ภาพที่ 14)

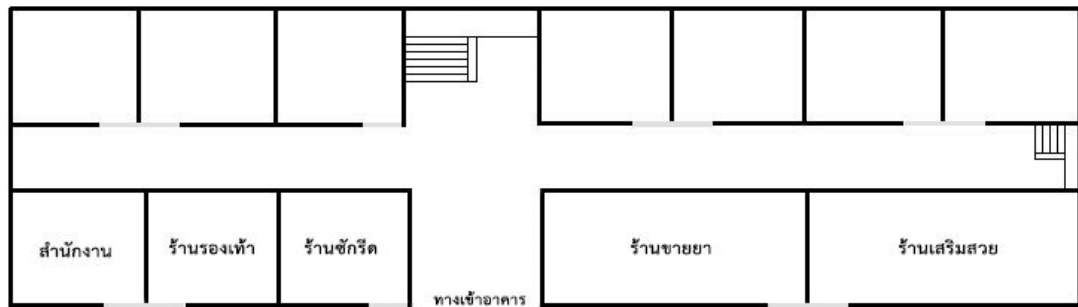


ถนน ซอย รามคำแหง52

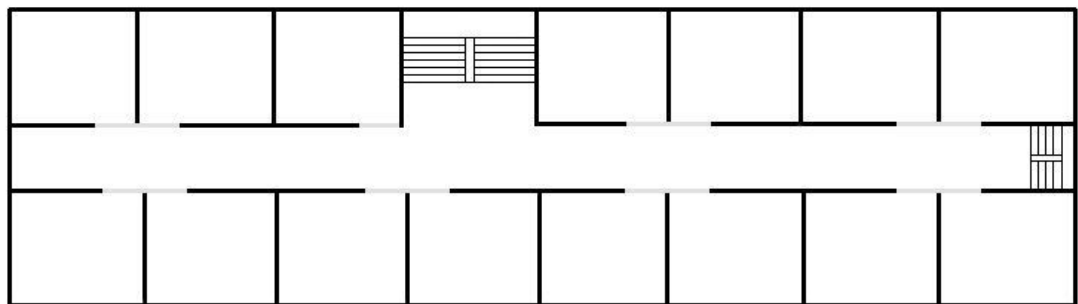


ภาพที่ 14 ฝั่งบริเวณ My Living Place
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ชั้น 1

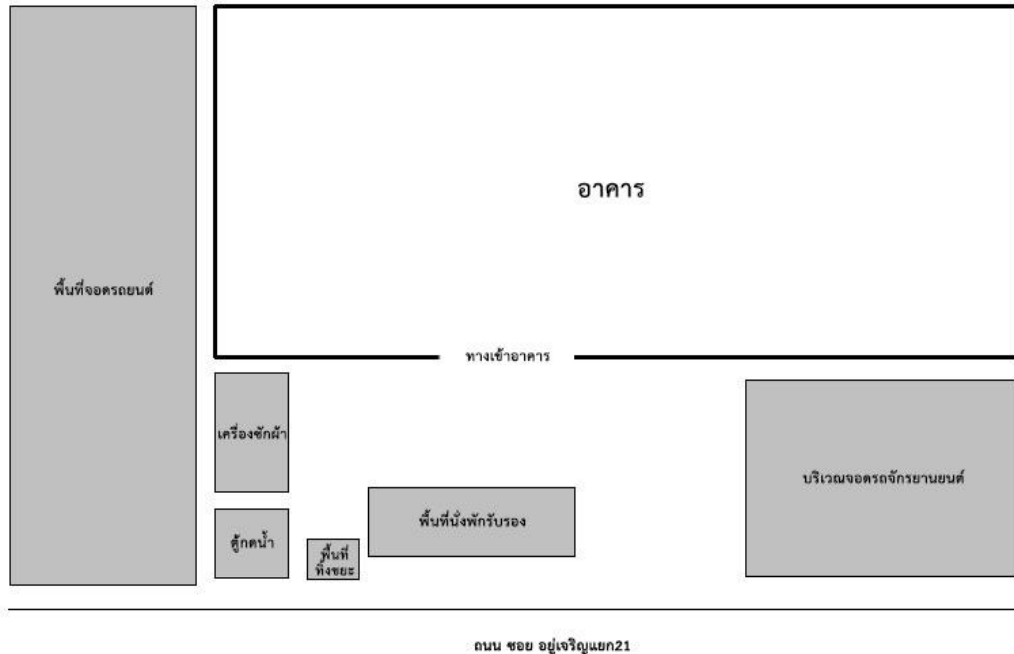


ชั้น 2-5



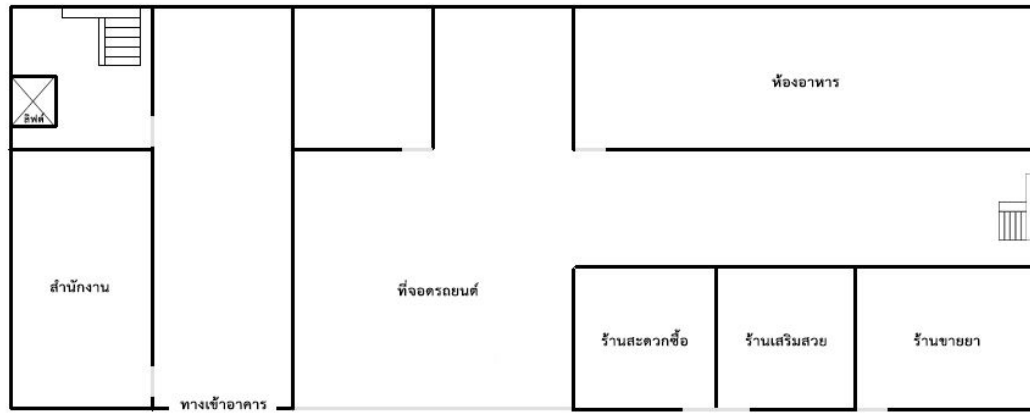
ภาพที่ 15 ผังอาคารชั้น 1-5 My Living Place
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5) Metro Casa ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2545 บนพื้นที่ประมาณ 791 ตร.ม. ซึ่งมีพื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 416 ตร.ม. เหลือพื้นที่โล่งประมาณ 375 ตร.ม. ทางเข้าพาร์ตเมนต์สามารถเข้าออกได้ทางเดียวผ่านถนนซอยอยู่เจริญแยก 21 (ภาพที่ 16)

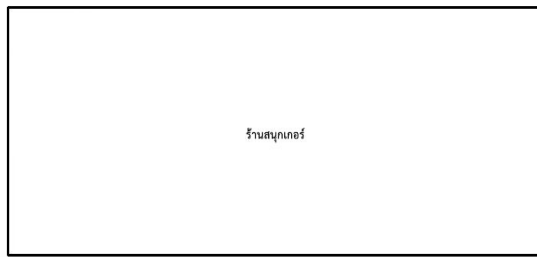


ภาพที่ 16 ผังโครงการ Metro Casa
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

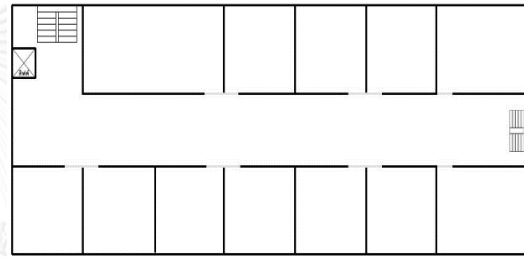
ชั้น 1



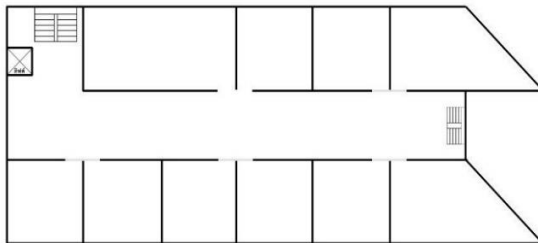
ชั้น 2



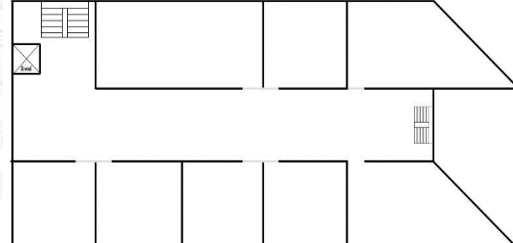
ชั้น 3-5



ชั้น 6-7



ชั้น 8



ภาพที่ 17 ผังอาคารชั้นที่ 1-8 Metro Casa

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

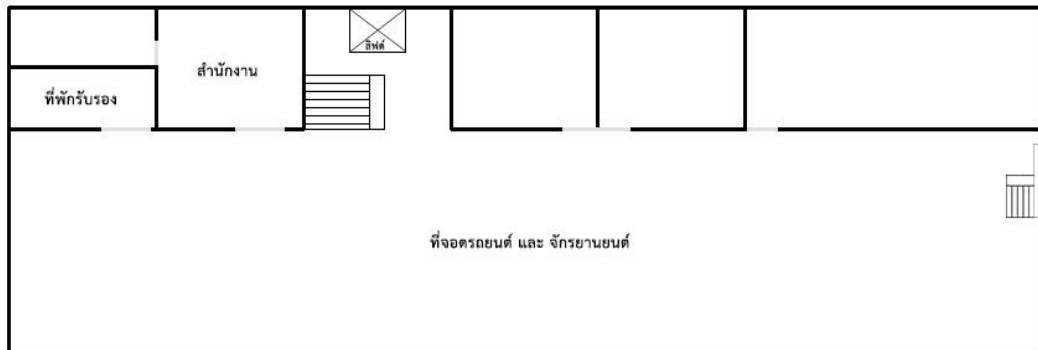
6) Metro Place ประกอบด้วย 1 อาคาร สร้างขึ้นในปี 2545 มีพื้นที่ดินประมาณ 496 ตร.ม. พื้นที่สิ่งปลูกสร้างอาคาร 280 ตร.ม. ซึ่งจะเหลือพื้นที่โล่งประมาณ 216 ตร.ม. ทางเข้าจอดรถยนต์สามารถเข้าออกได้สองทางผ่านถนนซอยอยู่เจริญแยก 19 และ 21 (ภาพที่ 18)



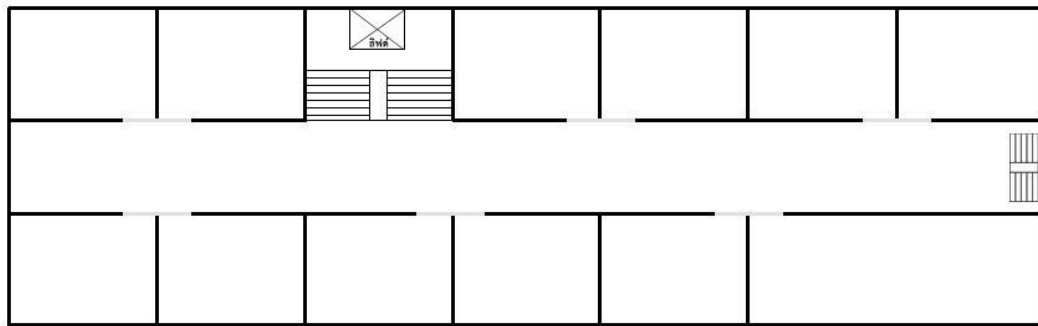
ภาพที่ 18 ผังอาคาร Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

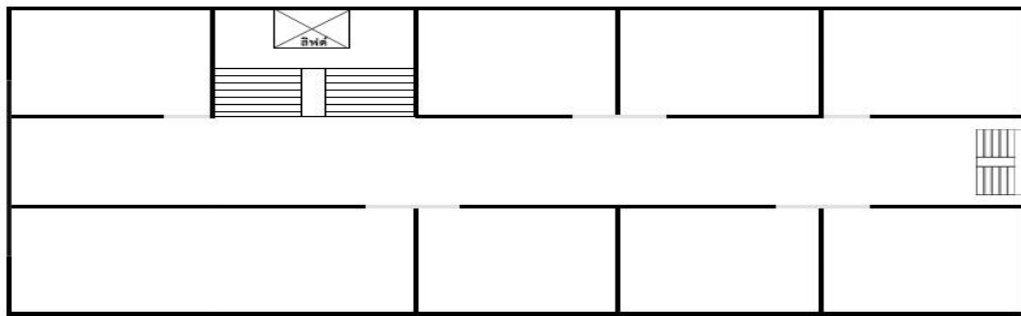
ชั้น 1



ชั้น 2-5



ชั้น 6



ภาพที่ 19 ผังอาคารชั้นที่ 1-6 Metro Place
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4.2.3 พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก

พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพักที่มีเหมือนกันทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ สำนักงานติดต่อสอบถาม พื้นที่นั่งรับรอง พื้นที่ที่ชงขยะ ที่จอดรถจักรยาน ที่จอดรถจักรยานยนต์ ที่จอดรถยนต์ ตู้กดน้ำดื่ม เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ส่วนพื้นที่สำหรับร้านค้าต่างๆจะขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการว่าจะให้คนนอกมาเช่าทำการค้าหรือผู้ประกอบการจะเป็นผู้ลงทุนทำธุรกิจเอง เช่น ร้านมินิมาร์ท ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย ร้านขายยา เป็นต้น

ตู้เติมเงินและชั้นวางรองเท้ามีเฉพาะอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน ส่วนตู้ใส่เอกสารมีเฉพาะอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท หนังสือพิมพ์, นิตยสารมีภายในอพาร์ทเมนต์ของนิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัท ส่วนลิฟต์จะมีอยู่ในอพาร์ทเมนต์ที่มากกว่า 5 ชั้น (ตามข้อกำหนด)

ตารางที่ 11 พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก

พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		คนงานโรงงาน		นิสิตนักศึกษา		พนักงานบริษัท	
		A1	A2	B1	B2	C1	C2
พื้นที่ ส่วนกลาง ภายนอก ห้องพัก	สำนักงานติดต่อสอบถาม	/	/	/	/	/	/
	พื้นที่นั่งรับรอง	/	/	/	/	/	/
	พื้นที่ที่ชงขยะ	/	/	/	/	/	/
	พื้นที่สีเขียว/สวนหย่อม	-	-	-	/	-	-
	ที่จอดรถจักรยาน	/	/	/	/	/	/
	ที่จอดรถจักรยานยนต์	/	/	/	/	/	/
	ที่จอดรถยนต์	/	/	/	/	/	/
	ร้านมินิมาร์ท	/	-	/	-	/	-
	ร้านซักรีด	-	-	-	/	-	-
	ร้านเสริมสวย	/	/	-	/	-	-
	ร้านอาหาร	/	-	-	-	-	-
ร้านขายยา	-	-	-	/	/	-	
สิ่งอำนวยความสะดวก ภายนอก ห้องพัก	ตู้เติมเงิน	/	/	-	-	-	-
	ตู้กดน้ำดื่ม	/	/	/	/	/	/
	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	/	/	/	/	/	/
	ชั้นวางรองเท้า	/	/	-	-	-	-
	ตู้ใส่เอกสาร จดหมาย	-	-	-	-	/	/
	หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	-	-	/	/	/	/
	ลิฟต์	-	-	/	-	/	/

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4.2.4 พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก

พื้นที่ภายในห้องพักอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน มีขนาดของห้องพัก 16-16.2 ตร.ม. ราคาเช่า 2,000-2,200 บาทต่อเดือน หรือราคาประมาณ 130.43 บาทต่อตร.ม. มีรูปแบบห้องพักเฉลี่ยความกว้าง 3-4 เมตร เฉลี่ยความยาว 4-5.5 เมตร จำนวนผู้อยู่อาศัยต่อห้องเฉลี่ย 1-3 คน โดยอพาร์ทเมนต์ทั้งสองแห่ง ห้องน้ำแยกอยู่ที่ระเบียงแยกออกจากส่วนนอน และเจ้ากรุงแมนชั่นใช้ระเบียงเป็นส่วนของที่ทำครัว

พื้นที่ภายในห้องพักอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา มีขนาดของห้องพักเฉลี่ย 22 ตร.ม. ราคาประมาณ 3,300-3,600 บาทต่อเดือน หรือราคาเฉลี่ยประมาณ 156.80 บาทต่อตร.ม. มีรูปแบบห้องพักเฉลี่ยความกว้าง 4 เมตร เฉลี่ยความยาว 5.5 เมตร จำนวนผู้อยู่อาศัยต่อห้องเฉลี่ย 1-3 คน อย่างไรก็ตามอพาร์ทเมนต์รูปแบบแรกของ AWS Court อยู่ที่ชั้น 1 เป็นรูปแบบที่ไม่มีระเบียง

พื้นที่ภายในห้องพักอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท มีขนาดของห้องพักเฉลี่ย 23-38 ตร.ม. ราคาประมาณ 4,500-8,500 บาทต่อเดือน หรือราคาเฉลี่ยประมาณ 215.50 บาทต่อตร.ม. มีรูปแบบห้องพักเฉลี่ยความกว้าง 4.55-5.1 เมตร เฉลี่ยความยาว 5-7.7 เมตร จำนวนผู้อยู่อาศัยต่อห้องเฉลี่ย 1-3 คน ซึ่งอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท มีขนาดห้องพักให้เลือกหลากหลายมากกว่าอพาร์ทเมนต์แบบอื่น

ตารางที่ 12 พื้นที่ภายในห้องพัก

พื้นที่ภายใน ห้องพัก	คนงานโรงงาน		นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท				
	A1	A2	B1	B2		C1			C2	
รูปแบบห้องพัก	แบบ1	แบบ1	แบบ1	แบบ2	แบบ1	แบบ1	แบบ2	แบบ3	แบบ1	แบบ2
ราคาเช่า (บาท/เดือน)	2,200	2,000	3,300	3,500	3,600	4,500- 4,700	5,800	7,500	4,800- 5,000	8,500
ราคาเช่า (บาท/ตร.ม./เดือน)	137.5	123.5	150	159	163.6	200	210.9	234.4	213	223.7
จำนวนผู้พักอาศัย เฉลี่ย (คน)	1-3	1-3	1-3	1-3	1-3	1-3	1-2	1-2	1-3	1-2
ขนาดห้องพัก กว้างxยาว (เมตร)	4x4	3x5.5	4x5.5	4x5.5	4x5.5	4.55x5.1	4.55x6.05	5.1x6.4	4.6x5	5.1x7.7
พื้นที่ห้องพัก(ตร.ม.)	16	16.2	22	22	22	23	27.5	32	23	38
เฉลี่ยพื้นที่ต่อผู้พัก 1 คน (ตร.ม.)	16	16.2	22	22	22	23	27.5	32	23	38
เฉลี่ยพื้นที่ต่อผู้พัก 2 คน (ตร.ม.)	8	8.1	11	11	11	11.5	13.75	16	11.5	19
เฉลี่ยพื้นที่ต่อผู้พัก 3 คน (ตร.ม.)	5.33	5.4	7.33	7.33	7.33	7.67	-	-	7.67	-

หมายเหตุ เจ้ากรุง แมนชั่น = A1, N.K. Apartment = A2, AWS Court = B1,

My Living Place = B2, Metro Casa = C1, Metro Place = C2

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของอพาร์ทเมนต์ทั้ง 6 แห่ง แสดงดังตาราง

1) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ เจ้ากรุงแมนชั่น

เจ้ากรุง แมนชั่น	
<p>ขนาดห้องพัก</p> <p>16 ตารางเมตร</p> <p>(4x4 เมตร)</p>	
<p>พื้นที่ส่วนนอน</p>	
<p>พื้นที่ห้องน้ำ</p>	
<p>พื้นที่ระเบียง</p>	

ภาพที่ 20 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก เจ้ากรุง แมนชั่น

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

2) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ N.K Apartment

N.K. Apartment	
<p><u>ขนาดห้องพัก</u> 16.2 ตารางเมตร (3x5.5 เมตร)</p>	
<p><u>พื้นที่ส่วนนอน</u></p>	
<p><u>พื้นที่ห้องน้ำ</u></p>	

ภาพที่ 21 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก N.K Apartment
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

3) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ A.W.S. Court

A.W.S. Court	
<p>ขนาดห้องพัก แบบที่ 1</p> <p>22 ตารางเมตร (ไม่มีระเบียง)</p> <p>(4x5.5 เมตร)</p>	
<p>ขนาดห้องพัก แบบที่ 2</p> <p>22 ตารางเมตร</p> <p>(4x5.5 เมตร)</p>	

A.W.S. Court (ต่อ)	
<u>พื้นที่ส่วนนอน</u>	
<u>พื้นที่ห้องน้ำ</u>	
<u>พื้นที่ระเบียง</u>	

ภาพที่ 22 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก A.W.S Court
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

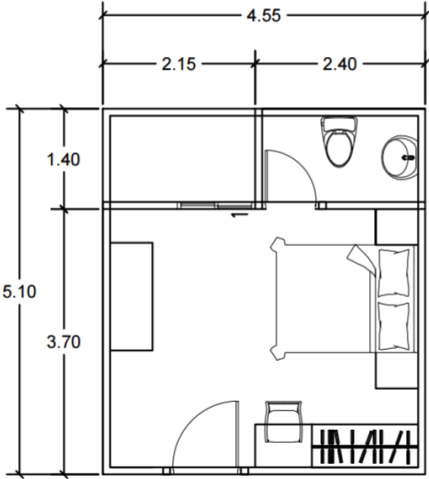
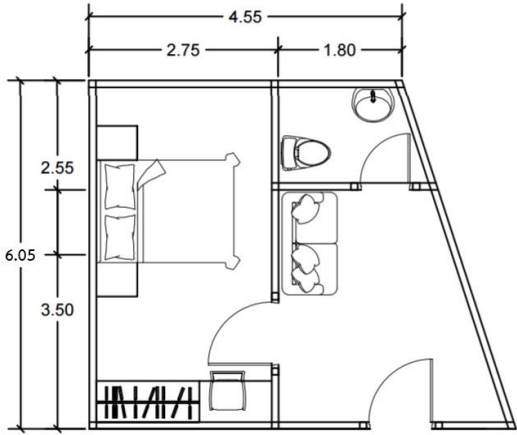
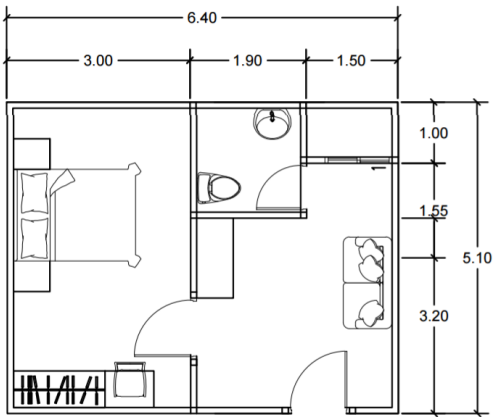
4) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ My Living Place

My Living Place	
<p>ขนาดห้องพัก</p> <p>22 ตารางเมตร</p> <p>(4x5.5 เมตร)</p>	
<p>พื้นที่ส่วนนอน</p>	
<p>พื้นที่ห้องน้ำ</p>	

ภาพที่ 23 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก My Living Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

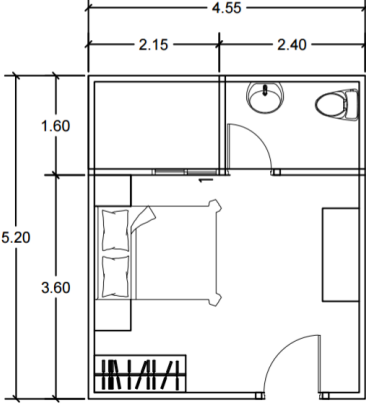
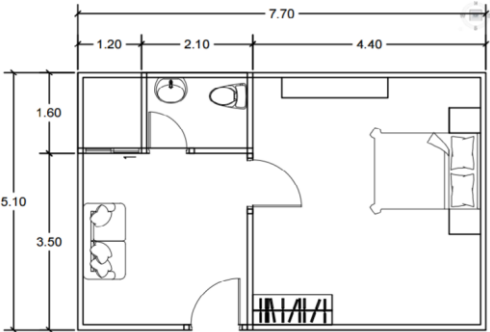


5) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ Metro Casa

Metro Casa	
<p><u>ขนาดห้องพัก แบบที่ 1</u> 23 ตารางเมตร (4.55x5.10 เมตร)</p>	
<p><u>ขนาดห้องพัก แบบที่ 2</u> 27.5 ตารางเมตร (4.55x6.05 เมตร)</p>	
<p><u>ขนาดห้องพัก แบบที่ 3</u> 32 ตารางเมตร (5.10x6.40 เมตร)</p>	

Metro Casa (ต่อ)	
พื้นที่ห้องนอนแบบที่ 1-2	
พื้นที่ห้องนอนแบบที่ 3	
พื้นที่ห้องน้ำ	
พื้นที่ห้องรับแขก (มีในห้องพักแบบที่ 3)	

ภาพที่ 24 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก Metro Casa
ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

6) ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพักของ Metro Place

Metro Place	
<p><u>ขนาดห้องพัก แบบที่ 1</u> 23 ตารางเมตร (4.55x5.20 เมตร)</p>	
<p><u>ขนาดห้องพัก แบบที่ 2</u> 38 ตารางเมตร (5.10x7.70 เมตร)</p>	
<p><u>พื้นที่ห้องนอน</u></p>	
<p><u>พื้นที่ห้องน้ำ</u></p>	

ภาพที่ 25 ขนาดห้องพักและรูปภายในห้องพัก Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานเป็นห้องโถงไม่มีเฟอร์นิเจอร์มาให้เฉพาะ N.K. Apartment ที่มีพัดลมติดเพดาน ซึ่งทั้งสองแห่งจะมีระเบียง อ่างล้างจาน ต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานภายในห้องพัก ได้แก่ เตียงนอน พูกที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง เก้าอี้ โต๊ะเขียนหนังสือ ชั้นวางของ ชั้นวางโทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักบางอย่างที่มีเพียงบางแห่ง คือ ผ้าม่าน เครื่องทำน้ำอุ่น ซึ่งมีความคล้ายกับอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท โดยจะมีความแตกต่าง คือ อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทจะมีโต๊ะหัวเตียง ราวตากผ้า มีโซฟาชุดรับแขกในห้องพักขนาดใหญ่ แต่ไม่มีโต๊ะเขียนหนังสือเหมือนกับอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีเคเบิลทีวี และอินเทอร์เน็ตในที่พัก

ตารางที่ 13 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก		คนงานโรงงาน		นิสิตนักศึกษา		พนักงานบริษัท						
		A1	A2	B1	B2	C1			C2			
รูปแบบห้องพัก		1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3
พื้นที่ ห้องนอน	เตียงนอน	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	พูกที่นอน	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	ตู้เสื้อผ้า	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	โต๊ะเครื่องแป้ง	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	เก้าอี้	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	โต๊ะหัวเตียง	-	-	-	-	-	/	/	/	/	/	/
	โต๊ะเขียนหนังสือ	-	-	/	/	/	-	-	-	-	-	-
	ชั้นวางของ	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	ชั้นวางโทรทัศน์	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	ชุดรับแขก	-	-	-	-	-	-	/	-	-	-	/
	พัดลม	-	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	เครื่องปรับอากาศ	-	-	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	อินเทอร์เน็ต	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	เคเบิลทีวี	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ผ้าม่าน	-	-	-	-	/	/	/	/	/	/	/	
พื้นที่ห้องน้ำ	เครื่องทำน้ำอุ่น	-	-	-	-	/	/	/	/	/	/	/
พื้นที่ ระเบียง	ระเบียง	/	/	-	/	/	/	/	/	/	/	/
	อ่างล้างจาน	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ราวตากผ้า	-	-	-	-	-	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4.3 การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ในเรื่องของแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ แบ่งออกเป็น 1) แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ 2) โครงสร้างการบริหารจัดการ 3) วิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.3.1 แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัททั้ง 6 แห่ง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 14 แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์		
อพาร์ทเมนต์ คนงานโรงงาน	1. เจ้ากรุงแมนชั่น	1. ห้องพักที่ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ 2. ลงทุนน้อยในเรื่องของการตกแต่งและบริหารจัดการง่าย 3. มีการเพิ่มราคาขึ้นตามเศรษฐกิจ
	2. N.K Apartment	1. ผู้พักเป็นคนงานโรงงาน ต้องการห้องพักเป็นแบบที่ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ 2. ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา 3. บริหารจัดการแบบเป็นกันเอง เน้นการบริการทั้งค่าพูดและการกระทำ
อพาร์ทเมนต์ นิสิตนักศึกษา	3. AWS Court	1. การปรับปรุงอาคารให้ดูใหม่อยู่เสมอ 2. เน้นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้รวดเร็ว 3. จัดโปรโมชั่นช่วงปิดเทอม
	4. My Living Place	1. เลือกลูกค้าที่ระดับรายได้ปานกลางถึงระดับล่าง 2. เลือกกลุ่มนักศึกษา เนื่องจากมีการหมุนเวียนเข้ามาเรียนทุกปี 3. เน้นห้องและอาคารที่สะอาดน่าอยู่เสมอ ในการดึงดูดลูกค้า 4. พยายามให้อัตราการเข้าพักเต็มอยู่เสมอ (Occupancy Rate)
อพาร์ทเมนต์ พนักงานบริษัท	5. Metro Casa	1. ทำเลใกล้แหล่งงานและเดินทางสะดวก ผู้พักส่วนใหญ่เป็นคนวัยทำงาน 2. ดูแลบริหารจัดการอาคารให้สภาพดีทั้งภายนอกและภายใน 3. มีการบริหารจัดการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว
	6. Metro Place	1. เลือกทำเลดี เน้นให้อยู่ใกล้แหล่งที่ทำงาน แหล่งชุมชน 2. มีเฟอร์นิเจอร์และบริการที่ครบครันตามความต้องการของลูกค้า 3. วิเคราะห์ปัญหาและพยายามปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

1) แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน พบว่า ทำเลรอบๆนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีโรงงานและคนงานจำนวนมากทำให้ผู้พักเต็มตลอด ซึ่งผู้พักอาศัยทั้งหมดในอพาร์ทเมนต์เป็นคนงานโรงงาน ซึ่งผู้ประกอบการได้ทำสำรวจอพาร์ทเมนต์ในพื้นที่โดยรอบ จึงเล็งเห็นว่ากลุ่มคนงานส่วนใหญ่มีความต้องการห้องพักโล่ง ไม่มีเฟอร์นิเจอร์จัดไว้ให้ การสร้างอพาร์ทเมนต์จึงประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งการลงทุนในระยะก่อนการก่อสร้างและการดูแลรักษาในระยะหลังการก่อสร้าง โดยเน้นการบริหารจัดการแบบเป็นกันเองระหว่างผู้จัดการอพาร์ทเมนต์และผู้พักอาศัย มีการบริการที่ดีทั้งคำพูดและการกระทำ โดยราคาเช่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามเศรษฐกิจและอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของคนงานโรงงาน

2) แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการเลือกลูกค้าที่รายได้ระดับล่างถึงปานกลางทำให้ค่าเช่าห้องพักไม่สูงมาก เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงและลูกค้าระดับล่างถึงปานกลางมีค่อนข้างมาก ในทางกลับกันหากลงทุนอพาร์ทเมนต์ในระดับราคาเช่าต่ำแม้จะใช้เงินลงทุนน้อยกว่าแต่คาดว่าปัญหาของผู้เช่าอยู่อาศัยน่าจะมากกว่าด้วย ซึ่งลูกค้ากลุ่มนิสิตนักศึกษาจะมีข้อดี คือ การหมุนเวียนเข้ามาเรียนทุกปี แต่มีข้อเสีย คือ ช่วงปิดเทอมใหญ่ของมหาวิทยาลัย (ประมาณ 3 เดือน) ทำให้นิสิตนักศึกษาบางคนกลับภูมิลำเนาของตนเองและมีการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์ เมื่อเปิดภาคเรียนจึงค่อยย้ายกลับมาซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้นิสิตนักศึกษาเปลี่ยนไปอยู่อพาร์ทเมนต์ที่ใหม่ได้ ผู้ประกอบการจึงมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อดึงดูดลูกค้าในช่วงปิดเทอมเพื่อให้นักศึกษารักษาสภาพห้องไม่ให้ห้องว่าง เนื่องจากการหาผู้เช่าใหม่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการที่สูงกว่า และพยายามให้อัตรากาเช่าพักสูงอยู่เสมอ นอกจากนี้แล้วการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จะเน้นทั้งในเรื่องการปรับปรุงอาคารและห้องพักให้ดูใหม่สะอาดอยู่เสมอทั้งเปลือกอาคารและภายในอาคาร รวมทั้งการบริการมีความสำคัญเช่นกัน เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็ว พุดกับลูกค้าด้วยความสุภาพแม้ลูกค้าจะอายุน้อยกว่า

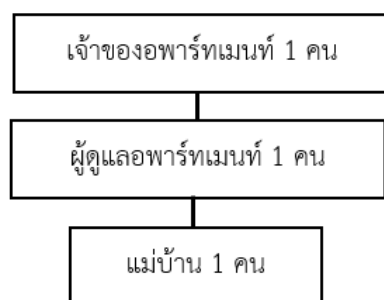
3) แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท พบว่า จากทำเลที่อยู่ใกล้แหล่งงานทั้งสำนักงาน และบริษัทจำนวนมาก อีกทั้งยังมีการเดินทางสะดวกสบายใกล้รถไฟฟ้าใต้ดิน ทำให้คนพักส่วนใหญ่เป็นคนวัยทำงานโดยเฉพาะพนักงานบริษัท ซึ่งผู้อยู่อาศัยหลายคนทำงานอยู่ในย่านนี้หรือที่ทำงานใกล้กับรถไฟฟ้าใต้ดิน เช่น ถนนสุขุมวิท แต่มาเช่าที่พักในโซนที่ไกลเคียงเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย โดยผู้ประกอบการมีการดูแลบริหารจัดการอาคารให้สภาพดีทั้งภายนอกและภายในดูแล้วน่าอยู่อาศัย เพราะเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพัก มีขนาดห้องให้เลือกที่หลากหลาย รวมทั้งมีเฟอร์นิเจอร์และบริการที่ครบครันตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหาภายในอพาร์ทเมนต์เพื่อนำมาปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น

4.3.2 โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

จากการศึกษาทั้ง 6 แห่ง พบว่ามีโครงสร้างบริหารจัดการ อพาร์ทเมนต์ 3 แบบ โดยมีผังของโครงสร้างการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

รูปแบบ 1 เจ้าของอพาร์ทเมนต์ 1 คน และพนักงานอีก 2 คน ได้แก่

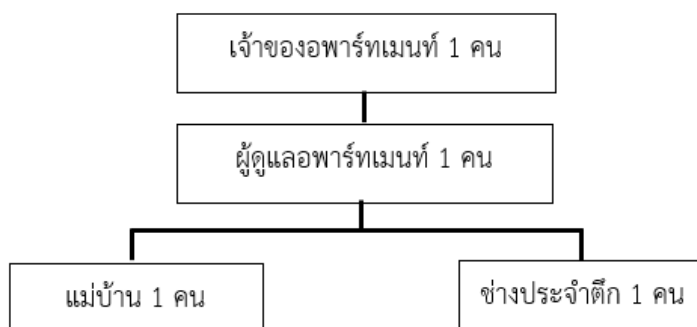
ผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ 1 คน, แม่บ้านทำความสะอาด 1 คน (ภาพที่ 26)



ภาพที่ 26 แพนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 2 คน)

รูปแบบ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แบบนี้ คือ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน N.K Apartment โดยมีพนักงานทั้งหมด 2 คน (ไม่นับรวมเจ้าของอพาร์ทเมนต์) ซึ่งเป็นผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ และแม่บ้าน ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบนี้ใช้จำนวนพนักงานน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับที่อื่น โดยเฉลี่ยอัตราส่วนจำนวนพนักงาน 1 คนต่อห้องพัก 26 ห้อง

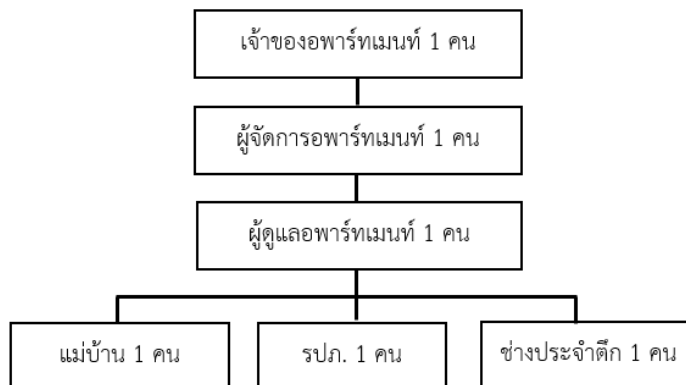
รูปแบบ 2 เจ้าของอพาร์ทเมนต์ 1 คน และพนักงานอีก 3 คน ได้แก่ ผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ 1 คน, แม่บ้านทำความสะอาด 1 คน, ช่างประจำตึก 1 คน (ภาพที่ 27)



ภาพที่ 27 แพนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 3 คน)

รูปแบบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แบบนี้ คือ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน เจ้ากรุงแมนชั่น โดยมีพนักงานทั้งหมด 3 คน (ไม่นับรวมเจ้าของอพาร์ทเมนต์) ซึ่งเป็นผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ และแม่บ้านทำความสะอาดและ ช่างประจำตึก โดยเฉลี่ยอัตราส่วนจำนวนพนักงาน 1 คนต่อห้องพัก 18.66 ห้อง

รูปแบบ 3 เจ้าของอพาร์ทเมนต์ 1 คน และพนักงานอีก 5 คน ได้แก่ ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ 1 คน, ผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ 1 คน, แม่บ้านทำความสะอาด 1 คน, รปภ. 1 คน, ช่างประจำตึก 1 คน (ภาพที่ 28)



ภาพที่ 28 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการ (พนักงาน 5 คน)

รูปแบบ 3 โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์นักศึกษาและอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทเหมือนกันทั้ง 4 แห่ง โดยเป็นโครงสร้างขนาดเล็กและเป็นแบบโครงสร้างแนวนอน โดยมีพนักงานทั้งหมด 5 คน (ไม่นับรวมเจ้าของอพาร์ทเมนต์) ซึ่งมีผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ แม่บ้านทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย และช่างประจำตึก จะทำงานตามความรับผิดชอบของตนเองและรายงานความคืบหน้าของการทำงานต่อผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ ซึ่งผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์จะเป็นผู้รายงานความคืบหน้าและแจ้งปัญหากับผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์และเจ้าของอพาร์ทเมนต์จะเข้ามาดูแลในเรื่องหลักๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านการทำเอกสารบางส่วน เป็นต้น โดยอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาเฉลี่ยอัตราส่วนจำนวนพนักงาน 1 คนต่อห้องพัก 15.6 และ 13.4 ห้อง ส่วนอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทเฉลี่ยพนักงาน 1 คนต่อ 12.8 และ 11.2 ห้องตามลำดับ

4.3.3 วิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

จากการศึกษาวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ในระดับปฏิบัติการ (Operation & Maintenance) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการบำรุงรักษาอาคาร (Facilities Operation & Maintenance) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมกายภาพ, การดูแลและการซ่อมบำรุงด้านโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม และงานระบบ

2) ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง (Facilities Support Service) ได้แก่ การบริการก่อนการเข้าอยู่อาศัย, การบริการระหว่างการอยู่อาศัย, การบริการหลังการย้ายออก มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.3.3.1 ด้านการบำรุงรักษาอาคาร

ด้านการบำรุงรักษาอาคาร แบ่งออกเป็น ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ, การจัดหรือควบคุมแสงสว่าง, การจัดการเรื่องเสียงดังรบกวน, การจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศภายในอาคาร ดังต่อไปนี้

1) สภาพแวดล้อมกายภาพ

สภาพแวดล้อมกายภาพ ได้แก่ รูปแบบและสีของตัวอาคาร โดยแต่ละอพาร์ทเมนต์มีรูปทรงสีเหลี่ยมผืนผ้า โดยรูปแบบอาคารมีทั้งแบบสีเหลี่ยมผืนผ้ามีด้านหน้าและด้านหลังแคบแต่มีส่วนลึกยาว หรือรูปแบบอาคารเป็นสีเหลี่ยมผืนผ้ามีด้านหน้าและด้านหลังยาวส่วนความลึกแคบตามรูปทรงของที่ดิน สีของอาคารหลายแห่งมีการปรับปรุงทาสีใหม่ทั้งหมดหรือมีการปรับปรุงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะไม่ใช่สีอ่อนอย่างสีขาว เนื่องจากสีเข้มหรือสีที่โดดเด่นจะเป็นรูปแบบที่สวยงามและดูแล่ง่ายกว่า เช่น สีส้มโอรส สีเนื้อไข่ไก่ สีน้ำเงินอมเทา สีขาวตัดขอบเขียว เป็นต้น

ตารางที่ 15 สภาพแวดล้อมกายภาพ

สภาพแวดล้อม	อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
แบบและสีของตัวอาคาร	สีเนื้อไข่ไก่	สีน้ำเงินฟ้า	สีส้มโอรส	สีน้ำเงินอมเทา	สีชมพูโอรส	สีขาวขอบเขียว
การจัด ควบคุมแสงสว่าง	/	/	/	/	/	/
การจัดการเรื่องเสียง	/	/	/	/	/	/
การถ่ายเทอากาศ	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

การจัดหรือควบคุมแสงสว่าง โดยการให้แสงสว่างเพื่อใช้งานได้สะดวกสบายเพียงพอตามมาตรฐานเพื่อการใช้งานในแต่ละพื้นที่นั้นๆ เช่น ไฟทางเดินหรือใช้ภายนอกอาคารควรมีการติดตั้งไฟเพิ่มเติมบางจุด หรือใช้หลอดฟลูออเรสเซนต์ เพราะเป็นพื้นที่ที่มีการเปิดไฟให้มีแสงสว่างทิ้งไว้ในช่วงกลางคืน โดยหลอดประเภทนี้จะมีอายุการใช้งานนานกว่าหลอดมีไส้ประมาณ 4-8 เท่า หรือ ภายในห้องนอนอาจใช้แสงสว่างจากธรรมชาติช่วยในการเพิ่มแสงสว่างหรือสีของผนัง เพดานที่มีสีอ่อนจะมีการสะท้อนแสงได้ดีกว่าสีที่มืด

การจัดการเรื่องเสียงดังรบกวน ถ้าเกิดจากภายในอาคาร เช่น ผู้เช่าส่งเสียงดังรบกวน การทะเลาะวิวาท สังสรรค์ในที่พักเสียงดังจากการเปิดโทรทัศน์ การแอบเลี้ยงสัตว์ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความรำคาญ อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพทางจิตใจได้ เช่น นอนไม่หลับ หงุดหงิด จะมีการตักเตือนด้วยคำพูดหรือเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ถ้าผู้เช่าฝ่าฝืนอีกก็อาจจะต้องให้ผู้เช่ายกเลิกสัญญา ซึ่งผู้ประกอบการควรเขียนกฎข้อบังคับให้อยู่ในสัญญาเช่าตั้งแต่ต้น หรือควรมีการตรวจสอบทางเข้าออกของเสียงจากภายนอก เช่น ประตู หน้าต่าง เพดาน ผนัง ว่ามีช่องโหว่ แดกร้าว ซ้ำรูดหรือมีเปิดไม่สนิทจะได้ให้ทำการซ่อมแซม ก็ช่วยลดปัญหาเสียงดังที่แทรกเข้ามาได้ในระดับหนึ่ง ส่วนถ้าเกิดจากภายนอกอาคาร เช่น อาคารอื่นส่งเสียงดังรบกวนก็จะใช้เป็นการแจ้งให้ทราบหรือแจ้งทางเขตให้มาดูแล

การจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศภายในอาคาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาพของผู้ใช้อาคาร เช่น มีช่องแสงสว่างและช่องระบายอากาศ หน้าต่างอย่างเพียงพอในห้องพักและอาคาร เพื่อให้อากาศจากภายนอกเติมเข้าสู่ห้องโดยวิธีธรรมชาติหรือ เพื่อให้มีถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม ถ้ามีการปรับอากาศจะต้องมีระบบระบายอากาศที่มีประสิทธิภาพ หรือภายในห้องน้ำมีพัดลมระบายอากาศเพื่อช่วยให้อากาศหมุนเวียนไม่อับชื้นและมีกลิ่นเหม็นพร้อมทั้งมีการบำรุงรักษาทำความสะอาดส่วนต่างๆของระบบระบายอากาศอย่างสม่ำเสมอ

2) การดูแลและการซ่อมบำรุง

การดูแลและการซ่อมบำรุงแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การดูแลซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคาร การดูแลซ่อมบำรุงด้านงานสถาปัตยกรรม การดูแลซ่อมบำรุงงานระบบไฟฟ้าและระบบประปา ดังต่อไปนี้

การดูแลและซ่อมบำรุงโครงสร้างอาคาร อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาทั้งสองแห่งมีการตรวจสอบโครงสร้างอาคาร ซึ่งผู้ตรวจสอบต้องมีความเข้าใจกับปัญหาอาคารทรุดหรืออาคารโครงสร้างร้าว อาจจะเป็นวิศวกรหรือผู้ชำนาญการ โดยการตรวจสอบนี้เป็นการป้องกันการทรุดตัวของอาคาร, สภาพการเอียงของโครงสร้าง, ความมั่นคงแข็งแรงของโครงสร้าง ซึ่งหากไม่ได้มีการตรวจสอบแล้วอาคารเกิดปัญหาแล้วค่อยแก้ไขจะทำให้ยากและเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า ต่างจากอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานและอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทยังไม่มีมีการตรวจสอบโครงสร้างอาคาร นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีการปรับปรุงซ่อมแซมต่อเติมเกี่ยวกับหลังคาและพื้นอาคาร

การดูแลและซ่อมบำรุงด้านงานสถาปัตยกรรม ส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงทาสีภายในห้องพัก เมื่อมีผู้เช่าย้ายออกเพื่อเตรียมห้องให้พร้อมสำหรับผู้เช่าใหม่เข้าพัก ซึ่งจะเลือกเฟอร์นิเจอร์ที่ดูเข้ากันทั้งแบบและสี ส่วนการปรับปรุงทาสีภายนอกอาคารของอพาร์ทเมนต์มีการทาสีนอกอาคารใหม่ทั้งหมด คือ AWS Court ของเดิมเป็นสีขาวทำให้ดูเก่าจึงเปลี่ยนเป็นสีส้มโอรสเพื่อทำให้อาคารดูโดดเด่น N.K Living เปลี่ยนจากสีเนื้อเป็นสีน้ำเงินฟ้า ส่วน My Living Place ทาสีนอกอาคารบางส่วนซึ่งจะทาปรับปรุงทุกสองปี ต่างจากเจ้ากรุงแมนชั่น, Metro Casa, Metro Place มีการทาสีปรับปรุงใหม่บางจุดแล้วแต่กรณี ทำให้เห็นได้ว่าผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ให้ความสำคัญกับความสวยงามด้านนอกอาคารเป็นปัจจัยหนึ่งในการดึงดูดลูกค้าให้มาเช่าพักอีกทั้งยังทำให้อพาร์ทเมนต์ดูใหม่น่าอยู่ ส่วนงานดูแลซ่อมแซมอื่นมีการปรับปรุงตามสภาพการใช้งาน เช่น ฝ้าเพดาน ตกแต่งพื้น งานผนัง งานประตูหน้าต่าง งานสุขภัณฑ์ นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีการปรับปรุงหลังคาใหม่เพื่อป้องกันน้ำรั่ว

การดูแลและซ่อมบำรุงงานระบบ อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีช่างประจำตึกยกเว้น N.K. Apartment โดยช่างประจำเป็นทั้งช่างไฟฟ้าและช่างประปาซึ่งสามารถซ่อมแซมได้ทั่วไป เช่น เปลี่ยนหลอดไฟ เปลี่ยนก๊อกน้ำ แก้ไขปัญหาน้ำรั่ว เป็นต้น แต่ถ้าเป็นปัญหาที่ค่อนข้างใหญ่จะใช้ช่างเทคนิคมาตรวจสอบและซ่อมแซม ส่วนอพาร์ทเมนต์ทุกที่ที่มีลิฟต์ก็จะมีการตรวจเช็คระยะทุกเดือนและบางแห่งใช้หลอดประหยัดไฟ

ตารางที่ 16 การดูแลและการซ่อมบำรุง

การดูแลและซ่อมบำรุง	อพาร์ทเมนต์ คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์ นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์ พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
โครงสร้าง						
การตรวจสอบโครงสร้างอาคาร	-	-	/	/	-	-
การปรับปรุง ต่อเติมโครงสร้าง	/	/	-	-	-	-
งานสถาปัตยกรรม						
ปรับปรุงทาสีภายในและ ภายนอกอาคาร	/	/	/	/	/	/
งานหลังคา	/	/	-	-	-	-
งานฝ้าเพดาน	/	/	/	/	/	/
งานตกแต่งพื้น	/	/	/	/	/	/
งานผนัง	/	/	/	/	/	/
งานประตู หน้าต่าง	/	/	/	/	/	/
งานบันได	-	-	/	-	-	-
งานสุขภัณฑ์	/	/	/	/	/	/
งานระบบ						
มีช่างเทคนิคประจำตึก	/	-	/	/	/	/
การดูแลซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	/	/	/	/	/	/
การดูแลซ่อมบำรุงระบบประปา	/	/	/	/	/	/
การดูแลซ่อมบำรุงระบบเครื่องกล	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4.3.3.2 ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง

วิธีการบริหารจัดการด้านการบริการ แบ่งออกเป็น การบริการก่อนการเข้าอยู่อาศัย ระหว่างอยู่อาศัย และหลังการย้ายออกของผู้เช่า ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละหัวข้อดังนี้

1) การบริการก่อนการเข้าอยู่อาศัย

การบริการก่อนการเข้าอยู่อาศัย มีวิธีการหลักๆ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การคัดกรองผู้เช่าพัก การให้รายละเอียดก่อนเข้าพัก การทำสัญญาเช่า การบริการย้ายเข้าพัก

ตารางที่ 17 การบริการก่อนการเข้าอยู่อาศัย

การบริการ ก่อนการเข้าพักอาศัย	อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
การโฆษณาประชาสัมพันธ์						
เว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต	-	-	/	/	/	/
ใบปลิว	-	-	-	/	-	-
การคัดกรองผู้เข้าพัก						
การซักถามประวัติ	-	-	/	/	-	-
การสังเกตพฤติกรรม	/	/	/	/	/	/
เลือกผู้เช่าเฉพาะกลุ่ม	/	-	-	-	-	-
การให้รายละเอียดก่อนเข้าพัก						
เอกสารแจ้งรายละเอียด	-	-	/	/	/	/
รูปตัวอย่างห้องพัก	-	-	/	/	/	/
การพาชมห้องก่อนการเข้าพัก	/	/	/	/	/	/
การทำสัญญาเช่า						
การรวบรวมเอกสารแสดงตน	/	/	/	/	/	/
การชี้แจงกฎระเบียบ	/	/	/	/	/	/
การกำหนดอายุสัญญาเช่า	-	-	-	-	-	-
การบริการย้ายเข้าพัก						
การจัดเตรียมห้องพัก	/	/	/	/	/	/
บริการขนย้ายของเข้าห้องพัก	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

1. **การโฆษณาประชาสัมพันธ์** อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทใช้วิธีการโฆษณาในเว็บไซต์เนื่องจากปัจจุบันทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้สะดวกทำให้เป็นช่องทางที่ช่วยโปรโมตได้ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ My Living Place ใช้การแจกใบปลิวในระแวกมหาวิทยาลัย ต่างจากอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานที่ไม่ใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เน้นการบอกต่อกันจากผู้ที่พักอาศัยอยู่ที่นี่แล้ว

2. **การคัดกรองผู้เข้าพัก** อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาทั้ง 2 แห่งใช้การซักถามประวัติ เช่น การประกอบอาชีพ ภูมิลำเนา นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีการสังเกตพฤติกรรมลักษณะบุคลิกท่าทาง เนื่องจากสามารถทำได้ง่ายในการคัดกรองแต่การสังเกตทำได้เพียงแค่เบื้องต้นเท่านั้น มีเพียงแห่งเดียว คือ เจ้ากรุงแมนชั่นเลือกผู้เช่าเฉพาะกลุ่ม

3. การให้รายละเอียดก่อนเข้าพัก อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัททั้ง 4 แห่งมีเอกสารแจ้งรายละเอียดให้ผู้สนใจ เช่น ราคาเช่า อัตราค่าน้ำประปา อัตราค่าไฟฟ้า ค่าที่จอดรถ เป็นต้น รวมถึงถ้าห้องพักเต็มจะมีรูปตัวอย่างห้องพักให้ดูเพื่อเพิ่มการตัดสินใจ และทุกอพาร์ทเมนต์จะพามาห้องก่อนการเข้าพัก ต่างจากอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานที่เอกสารและรูปให้ดูทำให้อาจจะพลาดโอกาสในการหาถูกค่าได้

4. การรวบรวมเอกสารแสดงตน จะทำต่อเมื่อผู้สนใจจะเข้าพักจะมีการทำสัญญาเช่าอยู่ เช่น บัตรประชาชน ใบขับขี่ ที่เบอร์โทรศัพท์ของผู้เช่าอยู่อาศัยทุกคน มีการชี้แจงกฎระเบียบของอพาร์ทเมนต์เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน และทุกอพาร์ทเมนต์ไม่มีการกำหนดอายุสัญญาเช่าเป็นการทำสัญญาเช่าเพียงครั้งเดียว

5. การจัดเตรียมความเรียบร้อยของห้องพัก อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีการจัดเตรียมห้องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เช่น ทาสีห้องใหม่ ตรวจสอบอุปกรณ์ภายในห้องพักให้อยู่ในสภาพที่ดี แต่ไม่มีการบริการช่วยขนย้ายของเข้าพักซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการบริการเรียกรถขนของ

2) การบริการระหว่างการอยู่อาศัย

การบริการระหว่างการอยู่อาศัย ได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้พัก การจัดทำใบเสร็จรับเงินค่าเช่าและค่าบริการ การดูแลด้านความปลอดภัยและความสะอาด

1. การจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่าและค่าบริการ อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งทำในวันเดียวกัน คือ จัดทำวันที่ 28 ของทุกเดือน อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการจัดทำ เพื่อความง่ายและสะดวก ต่างจากอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานจะใช้เป็นการเขียนใบแจ้งหนี้ โดยมีระยะเวลาในการชำระค่าเช่าและบริการเหมือนกันทุกแห่ง คือ วันที่ 28-5 ของทุกเดือน ถ้ามีการจ่ายล่าช้า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานและนิสิตศึกษามีค่าปรับวันละ 50 บาท ต่างจากอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีค่าปรับวันละ 100 บาท โดยอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานจะรับแต่เงินสด ต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาที่สามารถจ่ายด้วยเงินสดหรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร แต่จะเน้นการโอนเงินมากกว่าเพื่อความปลอดภัย ต่างจากอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทที่สามารถจ่ายด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเท่านั้น ทำให้ผู้เช่าหลายคนรู้สึกไม่สะดวกสบาย

2. ด้านความปลอดภัย อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งจะมีระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) บันไดหนีไฟ ไฟส่องสว่างฉุกเฉิน เครื่องตัดไฟอัตโนมัติ ถึงดับเพลิงมีการตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานทันที นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์พนักงานโรงงานจะมีเหล็กดัดเพื่อป้องกันขโมยอยู่ในระเบียงห้องพัก แต่จะไม่มีอุปกรณ์ตรวจจับความร้อน คีย์การ์ด และพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอาคาร ซึ่งต่างจากกับอพาร์ทเมนต์อีก 2 ประเภท แสดงให้เห็นถึงระบบรักษาความปลอดภัยไม่ค่อยได้มาตรฐาน เช่น การควบคุมบุคคลภายนอกในการเข้าออกอาคารซึ่งจะส่งผลให้เกิดความปลอดภัยแก่อยู่อาศัยและทรัพย์สินในที่พัก

3. ด้านความสะอาดและสุขอนามัย อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีแม่บ้านทำความสะอาดประจำอพาร์ทเมนต์ทุกวัน และทุกแห่งมีพื้นที่ทิ้งขยะรวมด้านล่าง แต่มีบางแห่งที่มีพื้นที่ทิ้งขยะของแต่ละชั้น โดยอพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีการดูแลเรื่องการจัดแยกขยะทุกปี

ตารางที่ 18 การบริการระหว่างการอยู่อาศัย

การบริการระหว่าง การอยู่อาศัย	อพาร์ทเมนต์ คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์ นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์ พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
การจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่า						
วันที่จัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่า	วันที่ 28	วันที่ 28	วันที่ 28	วันที่ 28	วันที่ 28	วันที่ 28
วิธีการจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่า	เขียน ใบแจ้งหนี้	เขียน ใบแจ้งหนี้	โปรแกรม คอมพิวเตอร์	โปรแกรม คอมพิวเตอร์	โปรแกรม คอมพิวเตอร์	โปรแกรม คอมพิวเตอร์
การจ่ายค่าเช่าและค่าบริการ						
ระยะเวลาในการชำระค่าเช่า	วันที่ 28-5	วันที่ 28-5	วันที่ 28-5	วันที่ 28-5	วันที่ 28-5	วันที่ 28-5
วิธีการจ่ายค่าเช่า	เงินสด	เงินสด	เงินสด, โอนเงิน	เงินสด, โอนเงิน	โอนเงิน	โอนเงิน
การบริหารจัดการความปลอดภัย						
เหล็กกีด	/	/	-	-	-	-
กล้องวงจรปิด	/	/	/	/	/	/
คีย์การ์ด	-	-	/	/	/	/
บันไดหนีไฟ	-	-	/	/	/	/
ไฟส่องสว่างฉุกเฉิน	/	/	/	/	/	/
เครื่องตัดไฟอัตโนมัติ	/	/	/	/	/	/
ถังดับเพลิง	/	/	/	/	/	/
อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน	-	-	/	/	/	/
รปภ.ประจำอาคาร	-	-	/	/	/	/
การบริหารจัดการความสะอาด						
แม่บ้านทำความสะอาด	/	/	/	/	/	/
พื้นที่ทิ้งขยะแต่ละชั้น	-	-	/	/	/	-
พื้นที่ทิ้งขยะรวม	/	/	/	/	/	/
การป้องกันกำจัดแมลง/สัตว์	/	/	/	/	/	/
การดูแลสวน	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ เจ้ากรุง แมนชั่น = A1, N.K. Apartment = A2, AWS Court = B1,

My Living Place = B2, Metro Casa = C1, Metro Place = C2

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

3) การบริการหลังการอยู่อาศัย

อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งไม่มีการบริการช่วยขนย้ายของออกจากห้องพัก แต่จะมีบริการช่วยเรียกรถขนของ การคืนค้ำมัดจำและการจ่ายค่าปรับจะต้องมีการตรวจสอบความเสียหายของห้องพัก และมีการหักเงินค่าความเสียหาย รวมทั้งมีการหักเงินค่าบริการทำความสะอาดแล้วแต่นโยบายของแต่ละแห่ง

ตารางที่ 19 การบริการหลังการอยู่อาศัย

การบริการหลังการอยู่อาศัย	อพาร์ทเมนต์ คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์ นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์ พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
การบริการย้ายออก						
บริการขนย้ายของออกจากห้องพัก	-	-	-	-	-	-
บริการจัดหารถขนย้าย	-	-	-	/	/	/
การคืนค้ำมัดจำและการจ่ายค่าปรับ						
ตรวจสอบความเสียหายของห้องพัก	/	/	/	/	/	/
หักค่าความเสียหายและทำความสะอาด	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

4.4 ปัญหาในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์หรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ โดยให้ประเมินระดับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ในแต่ละด้าน (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

ปัญหาและอุปสรรค	อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน		อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา		อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท	
	A1	A2	B1	B2	C1	C2
ปัญหาด้านกายภาพ	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
ปัญหาด้านผู้เช่า	น้อย	น้อย	มาก	มาก	น้อย	น้อย
ปัญหาด้านการบริหารจัดการ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการอพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการพบว่า ด้านที่เป็นปัญหาในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของแต่ละแห่งมี 3 ประเด็นหลัก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านกายภาพ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งพบปัญหาด้านนี้ในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการลดต้นทุนในการก่อสร้างอาคารทำให้ใช้วัสดุที่คุณภาพต่ำ ส่งผลต่ออุปกรณ์อาคารที่เกิดความเสียหายได้ง่ายต้องเปลี่ยนใหม่หรือซ่อมแซมบ่อย อีกทั้งยังส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานในระยะยาวอีกด้วย ระดับปัญหาแตกต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทที่พบปัญหาด้านนี้ในระดับปานกลาง-มาก โดยอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีปัญหาเรื่องที่จอดรถจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้อยู่อาศัย ทำให้ต้องซื้อที่ดินเปล่าบริเวณใกล้เคียงเพื่อมาปรับปรุงทำเป็นที่จอดรถยนต์ อีกทั้งอายุอาคารมากขึ้นทำให้ต้องปรับปรุงซ่อมแซมอาคารทั้งภายนอกและภายในบ่อย เช่น ทาสี การซ่อมแซมรอยแตกร้าว ซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในห้องน้ำเพราะโดนความชื้น รวมถึงอพาร์ทเมนต์บางแห่งเป็นอพาร์ทเมนต์มือสองทำให้ต้องปรับเปลี่ยน ปรับปรุง ซ่อมแซม แก๊วค่อนข้างมาก ซึ่งบางส่วนของลักษณะกายภาพอาคารของเดิมที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยสภาพกายภาพอาคารมีความสำคัญเนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้เช่าตัดสินใจเลือกเช่า จึงต้องมีการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารให้ดูใหม่ น่าอยู่

2) ปัญหาด้านผู้เช่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งพบปัญหาด้านนี้ในระดับน้อย ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านปัญหาด้านเสียงดังรบกวนผู้อื่นจากการสังสรรค์ ทำให้ต้องมีกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อป้องกันปัญหา นอกจากนี้ปัญหาด้านผู้เช่าในการจ่ายเงินล่าช้าสาเหตุมาจากแต่ละโรงงานมีกำหนดวันเงินเดือนออกไม่ตรงกัน เช่นเดียวกับอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทที่พบปัญหาในด้านนี้ระดับน้อย ซึ่งแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกคนจึงต้องมีกฎระเบียบที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้เช่าปฏิบัติตาม แตกต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาที่พบปัญหาด้านผู้เช่าในระดับมาก เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเองต้องรอเงินจากทางครอบครัวจึงมีปัญหาเรื่องการเงินล่าช้า สามารถแก้ปัญหาโดยการคิดค่าปรับและลื้อค้ห้อง นอกจากนี้มีปัญหากการส่งเสียงดังรบกวนผู้เช่าคนอื่น

3) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานพบปัญหาในด้านนี้ระดับน้อย-ปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ที่ไม่ได้ประจำอยู่ที่อพาร์ทเมนต์ทุกวันและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เช่า แตกต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทที่พบปัญหาในด้านนี้ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านบุคลากรที่ต้องหาคนที่ไว้วางใจดูแลอพาร์ทเมนต์ อีกทั้งยังการแบ่งหน้าที่การทำงานยังไม่ชัดเจน

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าลักษณะกายภาพของอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภทมีความเหมือนและต่างกัน ทั้งด้านทำเลที่ตั้ง องค์ประกอบของอาคาร พื้นที่ใช้สอยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอก อพาร์ทเมนต์ ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ประกอบการแต่ละอพาร์ทเมนต์ รวมถึงลักษณะและความต้องการของผู้อยู่อาศัยด้วย ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้เกิดความเข้าใจวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภทที่มีความคล้ายกันในลักษณะงานพื้นฐานถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันของผู้พักอาศัย เช่น การดูแลซ่อมบำรุงอาคาร การบริการระหว่างในการอยู่อาศัย การจัดการด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพของการบริหารจัดการมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะการจัดการความปลอดภัยและการดูแลผู้อยู่อาศัยของกลุ่มคนงานโรงงาน โดยจะเป็นข้อมูลในการสรุปผลร่วมกับบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 5

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ 6 แห่ง แห่งละ 35 คน จำนวนทั้งสิ้น 210 คน ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมการอยู่อาศัยของลูกค้าย ด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ และปัญหาที่พบในการพักอาศัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เช่า

ลักษณะประชากรศาสตร์หรือข้อมูลทั่วไป แบ่งออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ระดับรายได้ และที่มาของรายได้ แสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 21 ลักษณะสังคมและเศรษฐกิจของผู้อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
1. เพศ	หญิง (57.14)	หญิง (51.43)	หญิง (54.29)	หญิง (60.00)	หญิง (65.71)	หญิง (62.86)	หญิง (60)	ชาย (68.57)	ชาย (54.29)
2. อายุ	26-30ปี (57.14)	26-30ปี (45.71)	26-30ปี (51.43)	20-25ปี (91.43)	20-25ปี (94.29)	20-25ปี (92.86)	31-35ปี (37.15)	26-30ปี (42.85)	26-30ปี (35.71)
3. สถานภาพ	โสด (68.57)	โสด (80.00)	โสด (74.28)	โสด (100.00)	โสด (100.00)	โสด (100.00)	โสด (77.14)	โสด (88.57)	โสด (82.86)
4. ระดับการศึกษา	อนุปริญญา (51.43)	ป.ตรี (45.71)	อนุปริญญา (41.43)	ป.ตรี (85.71)	ป.ตรี (94.29)	ป.ตรี (90.00)	ป.ตรี (74.29)	ป.ตรี (85.71)	ป.ตรี (80.00)
5. ภูมิลำเนา	อีสาน (60.00)	อีสาน (34.29)	อีสาน (47.15)	ใต้ (42.86)	ใต้ (37.14)	ใต้ (40.00)	กรุงเทพ (25.71)	กรุงเทพ (37.14)	กรุงเทพ (31.43)
6. ระดับรายได้ (บาท/เดือน)	10,000-15,000 (54.29)	10,000-15,000 (68.57)	10,000-15,000 (61.43)	ต่ำกว่า 10,000 (51.43)	10,000-15,000 (57.15)	10,000-15,000 (48.57)	20,000-25,000 (42.86)	20,000-25,000 (34.29)	20,000-25,000 (38.57)
7. ที่มาของรายได้	ทำงาน (100.00)	ทำงาน (100.00)	ทำงาน (100.00)	ผู้ปกครอง (77.14)	ผู้ปกครอง (85.71)	ผู้ปกครอง (81.43)	ทำงาน (100.00)	ทำงาน (100.00)	ทำงาน (100.00)

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คนงานโรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกับนิสิตนักศึกษา ร้อยละ 54.29 และ 62.86 ตามลำดับ ต่างจากพนักงานบริษัทที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54.29 ช่วงอายุของคนงานโรงงานส่วนมากอยู่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.43 เหมือนกับพนักงานบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 35.71 ส่วนนักศึกษามีอายุช่วง 20-25 ปี ร้อยละ 92.86 โดยผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คนงานโรงงานมีระดับการศึกษานุปริญญาร้อยละ 41.43 นักศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90.00 เช่นเดียวกับพนักงานบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 80.00 คนงานโรงงานมีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 47.15 แตกต่างจากนักศึกษาที่อยู่ภาคใต้ ร้อยละ 40.00 และพนักงานบริษัทอยู่กรุงเทพฯ ร้อยละ 31.43 คนงานโรงงานมีระดับรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาทต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 61.43 เหมือนกับนักศึกษา ร้อยละ 48.57 ซึ่งต่างจากพนักงานบริษัทที่มีระดับรายได้ 20,000-25,000 บาทต่อเดือนเฉลี่ยร้อยละ 38.57 (ตารางที่ 21)

5.2 พฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้เช่า

5.2.1 ปัจจัยในการตัดสินใจตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์

จากการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดของกลุ่มคนงานโรงงาน คือ ทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 30.17 รองลงมาคือ การเดินทางสะดวก ร้อยละ 18.44 และราคาเช่าเหมาะสมร้อยละ 15.08 กลุ่มนิสิตนักศึกษา คือ ทำเลที่ตั้งใกล้สถานศึกษา เฉลี่ยร้อยละ 30.23 สภาพแวดล้อมดี ร้อยละ 14.42 และที่พักมีความปลอดภัย 12.56 ส่วนกลุ่มพนักงานบริษัท คือ ทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 28.89 การเดินทางสะดวกร้อยละ 18.89 และมีระบบขนส่งมวลชนที่เข้าถึงได้สะดวกเฉลี่ยร้อยละ 15 ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่ใกล้ที่ทำงานหรือสถานศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์มากที่สุดของกลุ่มลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มทั้งคนงานโรงงาน (30.17) นิสิตนักศึกษา (30.23) และพนักงานบริษัท (28.89)

2) ปัจจัยเรื่องการเดินทาง การเดินทางสะดวกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์เป็นอันดับที่สองของกลุ่มพนักงานบริษัท (18.89) และคนงานโรงงาน (18.44) อีกทั้งเรื่องการมีระบบขนส่งมวลชนที่ดีเป็นปัจจัยอันดับที่สามของกลุ่มพนักงานบริษัท (15.00) ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มคนวัยทำงานคำนึงถึงปัจจัยเรื่องการเดินทาง เนื่องจากการประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อสามารถเข้างานทันเวลาเป็นสิ่งสำคัญ

3) ปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อม โดยมีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความเงียบสงบและที่พักมีความปลอดภัย เป็นปัจจัยอันดับที่สองและอันดับที่สามของกลุ่มนิสิตนักศึกษา (14.42, 12.56 ตามลำดับ) เนื่องจากนิสิตนักศึกษายังอยู่ในวัยเรียนทำให้ต้องการที่พักอาศัยที่ปลอดภัย

4) ปัจจัยเรื่องราคาเช่า กลุ่มคนงานโรงงานให้ความสำคัญกับเรื่องราคาเช่าที่เหมาะสมเป็นอันดับสาม (15.08) เนื่องด้วยงบประมาณที่จำกัดของกลุ่มลูกค้า

ตารางที่ 22 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า									
1. ท่าเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน	24	30	30.17	32	33	30.23	24	28	28.89
2. การเดินทางสะดวก	14	19	18.44	12	9	9.77	19	15	18.89
3. มีระบบขนส่งมวลชนที่ดี	2	1	1.68	4	1	2.33	12	15	15.00
4. สภาพแวดล้อมเงียบสงบ	8	5	7.26	14	17	14.42	9	3	6.67
5. รูปแบบอาคาร,ห้องพักดี	7	4	6.15	5	9	6.51	4	9	7.22
6. สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	6	5	6.15	6	9	6.98	6	9	8.33
7. ราคาเช่าเหมาะสม	16	11	15.08	10	9	8.84	5	2	3.89
8. ที่พักมีความปลอดภัย	5	3	4.47	13	14	12.56	7	11	10.00
9. มีคนรู้จักแนะนำมา	12	7	10.60	9	9	8.37	2	-	1.11
รวม	94	85	100	105	110	100	88	92	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเช่าของผู้อยู่อาศัยอพาร์ทเมนต์ พบว่า คนงานโรงงานและพนักงานบริษัทมีความเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเองมากที่สุดร้อยละ 75.71 และ 85.71 ตามลำดับ ส่วนนิสิตนักศึกษาตัดสินใจด้วยตนเองร้อยละ 34.29 รองลงมา คือ เพื่อนและผู้ปกครอง ร้อยละ 31.43 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ									
1. ตนเอง	25	28	75.71	12	12	34.29	28	32	85.71
2. เพื่อน	5	2	10.00	11	12	31.43	-	-	-
3. แฟนหรือคู่สมรส	5	4	12.86	-	-	-	7	3	14.29
4. ผู้ปกครอง	-	-	-	12	11	31.43	-	-	-
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้อยู่อาศัยต้องการ

จากการศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้อยู่อาศัยต้องการ พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานต้องการที่จอดรถจักรยานยนต์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 15.23 เครื่องซักผ้าร้อยละ 10.70 ชั้นวางรองเท้าและตู้กดน้ำร้อยละ 10.29 อินเทอร์เน็ตร้อยละ 9.05 ตามลำดับ แตกต่างกลุ่มนิสิตนักศึกษาต้องการเตียงนอนมากที่สุดร้อยละ 15.43 รองลงมา คือ ตู้เสื้อผ้าร้อยละ 10.00 คีย์การ์ดร้อยละ 9.71 โต๊ะเขียนหนังสือและอินเทอร์เน็ตร้อยละ 8.57 ตามลำดับ แตกต่างกลุ่มพนักงานบริษัทส่วนใหญ่ต้องการที่จอดรถยนต์ร้อยละ 12.80 เตียงนอนร้อยละ 11.85 อินเทอร์เน็ตร้อยละ 10.43 เครื่องทำน้ำอุ่นร้อยละ 9.95 และเครื่องปรับอากาศร้อยละ 9.48 จะเห็นได้ว่าผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มมีความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตภายในที่พัก (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้อยู่อาศัย

สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ต้องการ	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท			
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	
ภายใน ห้องพัก	เตียงนอน	8	8	6.58	30	24	15.43	14	11	11.85
	ตู้เสื้อผ้า	9	6	6.17	20	15	10.00	7	10	8.06
	โต๊ะเครื่องแป้ง	2	6	3.29	17	12	8.29	6	3	4.27
	โต๊ะเขียนหนังสือ	-	-	-	16	14	8.57	-	-	-
	ชั้นวางของ	4	3	2.88	5	2	2.00	3	-	1.42
	ชั้นวางโทรทัศน์	9	8	7.00	6	10	4.57	5	9	6.64
	เครื่องปรับอากาศ	3	6	3.70	7	12	5.43	8	12	9.48
	เครื่องทำน้ำอุ่น	-	-	-	-	5	1.43	9	12	9.95
	อินเทอร์เน็ต	13	9	9.05	13	17	8.57	12	10	10.43
ภายนอก ห้องพัก	ชั้นวางรองเท้า	13	12	10.29	-	-	-	-	-	-
	ตู้กดน้ำ	15	10	10.29	11	9	5.71	5	8	6.16
	เครื่องซักผ้า	15	11	10.70	11	18	8.29	5	4	4.27
	คีย์การ์ด	12	5	7.00	18	16	9.71	8	11	9.00
	กล่องวงจรปิด	6	3	3.70	12	9	6.00	2	3	2.37
	ที่จอดรถยนต์	7	3	4.12	5	6	3.14	12	15	12.80
	ที่จอดรถจักรยานยนต์	20	17	15.23	4	6	2.57	4	3	3.32
รวม	136	107	100	175	175	100	100	111	100	

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.3 พฤติกรรมระหว่างการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

5.2.3.1 จำนวนผู้พักอาศัยต่อห้อง

จำนวนผู้พักอาศัยต่อห้องอยู่ระหว่าง 1-4 คน โดยกลุ่มคนงานโรงงานมีจำนวนผู้พักโดยเฉลี่ย 2 คนต่อห้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.86 รองลงมาคือ 1 คนต่อห้องร้อยละ 40.00 เช่นเดียวกับนิสิตนักศึกษาเฉลี่ยร้อยละ 50.00 และร้อยละ 41.43 ตามลำดับ กลุ่มพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีจำนวนผู้พักต่อห้อง คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ 2 คน ร้อยละ 40.00 ความสัมพันธ์ผู้อยู่อาศัยของพนักงานบริษัทและคนงานโรงงาน คือ สามีภรรยาร้อยละ 62.86 และ 47.62 ตามลำดับ นิสิตนักศึกษายู่กับเพื่อน ร้อยละ 73.17 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 จำนวนผู้พักอาศัยในแต่ละห้อง

จำนวนผู้พักอาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
จำนวนผู้พักอาศัยต่อห้อง									
1 คน	10	18	40.00	16	13	41.43	15	20	50.00
2 คน	23	14	52.86	17	18	50.00	16	12	40.00
3 คน	2	3	7.14	1	3	5.71	4	3	10.00
4 คน	-	-	-	1	1	2.86	-	-	-
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100
ความสัมพันธ์ของคนอยู่									
แฟน, สามีภรรยา	9	11	47.62	-	-	-	13	9	62.86
เพื่อน	13	6	45.24	12	18	73.17	5	6	31.43
พ่อแม่	-	-	-	1	-	2.44	-	-	-
พี่น้อง,ญาติ	3	-	7.14	6	4	24.39	2	-	5.71
รวม	25	17	100	19	22	100	20	15	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.3.2 ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัย

ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัยของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาเข้าอยู่อาศัยในช่วง 4ปี - 4ปี11เดือน คิดเป็นร้อยละ 34.29 กลุ่มพนักงานบริษัทอยู่อาศัยช่วง 3ปี - 3ปี11เดือน ร้อยละ 34.29 นิสิตนักศึกษายู่อาศัยในช่วง 1ปี - 1ปี11เดือน เฉลี่ยร้อยละ 41.43 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ระยะเวลาการอาศัยอยู่ในที่พัก

ระยะเวลาการเข้าอยู่อาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ต่ำกว่า 6 เดือน	-	-	-	-	1	1.43	-	-	-
6เดือน - 11เดือน	-	3	4.29	4	4	11.43	-	1	1.43
1ปี - 1ปี11เดือน	2	4	8.57	13	16	41.43	4	9	18.57
2ปี - 2ปี11เดือน	6	10	22.86	12	11	32.86	8	3	15.71
3ปี - 3ปี11เดือน	9	5	20.00	6	3	12.86	10	14	34.29
4ปี - 4ปี11เดือน	13	11	34.29	-	-	-	10	3	18.57
5 ปีขึ้นไป	5	2	10.00	-	-	-	3	5	11.43
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,
B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.3.3 จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่อยู่ในที่พัก

จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่อยู่อาศัยในที่พัก พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานและนิสิตนักศึกษาเหมือนกัน คือ อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ 7 วันต่อสัปดาห์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 88.57 และ 77.14 ตามลำดับเนื่องจากส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด แตกต่างจากพนักงานบริษัทที่ส่วนใหญ่อยู่ในที่พัก 4-6 วันต่อสัปดาห์เฉลี่ยร้อยละ 55.71 เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 จำนวนวันที่ต่อสัปดาห์ที่อยู่ในที่พัก

จำนวนวันต่อสัปดาห์ ที่อยู่ในที่พัก	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
1-3 วันต่อสัปดาห์	-	-	-	1	-	1.43	3	-	4.29
4-6 วันต่อสัปดาห์	6	2	11.43	6	9	21.43	21	18	55.71
7 วันต่อสัปดาห์	29	33	88.57	28	26	77.14	11	17	40.00
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,
B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.3.4 กิจกรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน

จากการศึกษากิจกรรมของผู้เช่าที่ชอบทำระหว่างพักอาศัย การใช้ชีวิตประจำวันทั้ง พฤติกรรมการรับประทาน และพฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้า มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 28 กิจกรรมและการใช้ชีวิตประจำวัน

กิจกรรมและการใช้ ชีวิตประจำวัน	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
กิจกรรมระหว่างอยู่อาศัย									
ออกกำลังกาย	2	1	3.53	3	2	4.90	4	-	3.85
ฟังเพลง	6	5	12.94	10	9	18.63	11	12	22.12
อ่านหนังสือ	3	4	8.24	13	10	22.55	4	8	11.54
เล่นคอมพิวเตอร์	1	-	1.18	15	14	28.43	6	8	13.46
เล่นโทรศัพท์	10	8	21.18	5	7	11.76	10	5	14.42
ดูโทรทัศน์	7	5	14.12	4	4	7.84	12	15	25.96
นอนพักผ่อน	6	2	9.41	4	2	5.88	6	3	8.65
สังสรรค์	15	10	29.41	-	-	-	-	-	-
รวม	50	35	100	54	48	100	53	51	100
พฤติกรรมการรับประทาน									
ทำอาหารทานเองในที่พัก	10	5	21.43	3	1	5.71	-	-	-
ซื้ออาหารเข้ามาทาน	16	20	51.43	18	23	58.57	17	21	54.29
ทานอาหารจากข้างนอก	9	10	27.14	14	11	35.71	18	14	45.71
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100
พฤติกรรมการซักรีดเสื้อผ้า									
ซักรีดเสื้อผ้าภายในห้องพัก	13	10	32.86	6	1	10.00	3	6	12.86
ใช้เครื่องซักผ้าภายในที่พัก	19	23	60.00	19	25	62.86	27	21	68.57
จ้างร้านซักรีด	3	2	7.14	10	9	27.14	5	8	18.57
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมของผู้เข้าที่ชอบทำระหว่างพักอาศัย พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานชอบสังสรรค์กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 29.41 รองลงมา คือ เล่นโทรศัพท์ เฉลี่ยร้อยละ 21.18 และดูโทรทัศน์ เฉลี่ยร้อยละ 14.12 กลุ่มนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จะเล่นคอมพิวเตอร์ เฉลี่ยร้อยละ 28.43 อ่านหนังสือเฉลี่ยร้อยละ 22.55 และฟังเพลงร้อยละ 18.63 กลุ่มพนักงานบริษัทชอบดูโทรทัศน์ ฟังเพลง เล่นโทรศัพท์ เฉลี่ยร้อยละ 25.96 ร้อยละ 22.12 และร้อยละ 14.42 ตามลำดับ (ตารางที่ 28)

2) พฤติกรรมการรับประทานอาหาร พบว่า ผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มมีพฤติกรรมเหมือนกัน คือ ซื้ออาหารเข้ามาทานในห้องพักมากที่สุด โดยกลุ่มนิสิตนักศึกษาเฉลี่ยร้อยละ 58.57 พนักงานบริษัทร้อยละ 54.29 และกลุ่มคนงานโรงงานร้อยละ 51.43 และ รองลงมา คือ ทานอาหารจากข้างนอกเหมือนกันทุกกลุ่ม โดยกลุ่มพนักงานบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 54.71 กลุ่มนิสิตนักศึกษาเฉลี่ยร้อยละ 27.14 และกลุ่มคนงานโรงงานเฉลี่ยร้อยละ 27.14 นอกจากนี้กลุ่มคนงานโรงงานทำอาหารทานเองในที่พักเฉลี่ยร้อยละ 21.43 (ตารางที่ 28)

3) พฤติกรรมการซักผ้า พบว่า ผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มมีความเหมือนกัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เครื่องซักผ้ารีดผ้าภายในอพาร์ทเมนต์ โดยกลุ่มพนักงานบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 68.57 กลุ่มนิสิตนักศึกษาเฉลี่ยร้อยละ 62.86 และกลุ่มคนงานโรงงานเฉลี่ยร้อยละ 60.00 อันดับรองลงมา สำหรับกลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัท คือ จ้างร้านซักผ้าเฉลี่ยร้อยละ 27.14 และ 18.57 ตามลำดับ ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่ซักผ้ารีดผ้าภายในห้องพักเฉลี่ยร้อยละ 32.86 (ตารางที่ 28)

5.2.3.5 ช่วงเวลาที่เข้าและออกจากอพาร์ทเมนต์

1) ช่วงเวลาที่ผู้อยู่อาศัยออกจากอพาร์ทเมนต์เพื่อไปเรียนหรือทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่ออกจากที่พักช่วงเวลา 6.00-7.00น. คิดเป็นร้อยละ 44.29 ต่างจากกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่ออกจากที่พัก 8.01-9.00น. เฉลี่ยร้อยละ 42.86 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทออกจากที่พักช่วงเวลา 7.01-8.00น. เฉลี่ยร้อยละ 60.00 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มคนงานโรงงานออกจากที่พักช่วง 7.01-8.00น. และ 17.00-18.00น. เฉลี่ยร้อยละ 20 เหมือนกับกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่ออกจากที่พักเวลา 7.01-8.00น. เฉลี่ยร้อยละ 32.86 ต่างจากพนักงานบริษัทออกจากที่พักช่วงเวลา 6.00-7.00น. ร้อยละ 31.43 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 29)

2) ช่วงเวลาที่กลับถึงอพาร์ทเมนต์ของผู้อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่กลับถึงที่พัก 17.01-18.00น.คิดเป็นร้อยละ 44.29 เหมือนกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา เฉลี่ยร้อยละ 35.71 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่กลับถึงที่พักช่วงเวลา 19.01-20.00น. มากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ 41.43 รองลงมา คือ กลุ่มคนงานโรงงานกลับมาช่วงเวลา 18.01-19.00น. เฉลี่ยร้อยละ 20 และเหมือนกับนิสิตนักศึกษา ร้อยละ 22.86 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัท 20.01-21.00น. ร้อยละ 37.14 ซึ่งพนักงานบริษัทกลับถึงที่พักช้าที่สุดกว่ากลุ่มอื่น (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ช่วงเวลาที่เข้าและออกจากอพาร์ทเมนต์

ช่วงเวลาที่เข้าและ ออกจากอพาร์ทเมนต์	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ช่วงเวลาที่ออกจากที่พัก									
6.00-7.00น.	18	13	44.29	3	5	11.43	14	8	31.43
7.01-8.00น.	9	5	20.00	13	10	32.86	19	23	60.00
8.01-9.00น.	-	5	7.14	13	17	42.86	2	4	8.57
9.01-10.00น.	-	-	-	5	3	11.43	-	-	-
10.01-11.00น.	-	-	-	1	-	1.43	-	-	-
17.00-18.00น.	5	9	20.00	-	-	-	-	-	-
18.01-19.00น.	3	3	8.57	-	-	-	-	-	-
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100
ช่วงเวลาที่กลับถึงที่พัก									
6.00-7.00น.	4	5	12.86	-	-	-	-	-	-
7.01-8.00น.	4	7	15.71	-	-	-	-	-	-
15.00-16.00น.	-	-	-	-	1	1.43	-	-	-
16.01-17.00น.	-	-	-	3	6	12.86	-	-	-
17.01-18.00น.	20	11	44.29	15	10	35.71	4	2	8.57
18.01-19.00น.	4	10	20.00	8	8	22.86	6	3	12.86
19.01-20.00น.	3	2	7.14	6	8	20.00	18	11	41.43
20.01-21.00น.	-	-	-	3	2	7.14	7	19	37.14
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100%

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.3.6 รูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน

จากการศึกษารูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่เลือกใช้จักรยานยนต์ส่วนตัวมากที่สุดร้อยละ 55.71 รองลงมา คือ รถประจำทางร้อยละ 25.71 ใช้เวลาเดินทางส่วนใหญ่ประมาณ 10-20 นาที ร้อยละ 78.57 กลุ่มนิสิตนักศึกษาเดินทางโดยรถประจำทางร้อยละ 50.00 ถัดมาคือ จักรยานยนต์รับจ้างร้อยละ 24.29 ใช้เวลาเดินทางประมาณ 10-20 นาทีมากที่สุด ร้อยละ 60.00 กลุ่มพนักงานบริษัทเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาคือ รถไฟฟ้าเฉลี่ยร้อยละ 32.86 ระยะเวลาในการเดินทางต่างจากกลุ่มอื่น คือ 21-30 นาทีมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 38.57 (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 รูปแบบการเดินทางในชีวิตประจำวัน

รูปแบบการเดินทาง ในชีวิตประจำวัน	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ระยะเวลาในการเดินทาง									
10-20 นาที	24	31	78.57	17	25	60.00	5	3	11.43
21-30 นาที	11	4	21.43	15	9	34.29	9	18	38.57
31-40 นาที	-	-	-	3	1	5.71	12	9	30.00
มากกว่า 40 นาที	-	-	-	-	-	-	9	5	20.00
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100
วิธีการเดินทาง									
เดิน	-	-	-	2	-	2.86	-	-	-
จักรยานยนต์รับจ้าง	-	9	12.86	10	7	24.29	7	5	17.14
รถประจำทาง	16	2	25.71	17	18	50.00	1	3	5.71
จักรยานยนต์ส่วนตัว	16	23	55.71	3	6	12.86	4	3	10.00
รถยนต์ส่วนตัว	3	1	5.71	3	4	10.00	10	14	34.29
รถไฟฟ้า	-	-	-	-	-	-	13	10	32.86
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.4 การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย

5.2.4.1 แนวโน้มการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์

1) ระยะเวลาที่คาดว่าจะย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์มีความแตกต่างกันในทุกกลุ่ม ซึ่งกลุ่มนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่คาดว่าจะย้ายออกในระยะเวลาสั้นที่สุด คือ 1ปี - 1ปี11เดือน คิดเป็นร้อยละ 30 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทมีแนวโน้มย้ายออกในช่วงระยะเวลา 3ปี - 3ปี11เดือน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่ส่วนใหญ่คาดว่าจะย้ายออกในช่วงเวลา 5 ปีขึ้นไป เฉลี่ยร้อยละ 31.43 (ตารางที่ 31)

2) สาเหตุของการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์ พบว่า กลุ่มนิสิตศึกษามีแนวโน้มย้ายออกเพราะสำเร็จการศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.43 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทย้ายออกจากที่พัก เพราะย้ายที่ทำงานหรือหางานทำใหม่ร้อยละ 48.57 และยังต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์ที่จะกลับภูมิลำเนาของตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.71 (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 แนวโน้มในการย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์

แนวโน้มในการย้ายออก จากอพาร์ทเมนต์	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ระยะเวลาในการย้ายออก									
ต่ำกว่า 6 เดือน	-	-	-	2	5	10.00	-	-	-
6เดือน - 11เดือน	-	-	-	5	8	18.57	-	-	-
1ปี - 1ปี11เดือน	2	3	7.14	13	9	31.43	4	1	7.14
2ปี - 2ปี11เดือน	3	5	11.43	9	8	24.28	6	11	24.29
3ปี - 3ปี11เดือน	5	10	21.43	3	4	10.00	8	16	34.29
4ปี - 4ปี11เดือน	11	9	28.57	1	-	1.43	10	2	17.14
5ปีขึ้นไป	14	8	31.43	2	1	4.29	7	5	17.14
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100%
สาเหตุที่ย้ายออก									
สำเร็จการศึกษา	-	-	-	27	30	81.43	-	-	-
ย้ายที่ทำงาน,หางานใหม่	16	10	37.14	3	3	7.14	16	18	48.57
กลับภูมิลำเนา	19	23	45.71	4	2	10.00	5	5	14.29
ย้ายไปอพาร์ทเมนต์ที่ใหม่	-	2	2.86	1	-	1.43	-	2	2.86
ไปอยู่ต่างประเทศ	-	-	-	-	-	-	-	1	1.43
ซื้อบ้าน	-	-	-	-	-	-	14	9	32.86
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.4.2 การแนะนำ ชักชวน หรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาพักที่อพาร์ทเมนต์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการแนะนำ ชักชวน หรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาพักที่อพาร์ทเมนต์ พบว่า กลุ่มนิสิตศึกษามีแนวโน้มแนะนำให้ผู้อื่นร้อยละ 87.14 สาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมดี มีความสงบ เฉลี่ยร้อยละ 28.57 และมีความปลอดภัยร้อยละ 18.57 ส่วนกลุ่มพนักงานบริษัทมีแนวโน้มบอกต่อให้ผู้อื่นมาพักเฉลี่ยร้อยละ 82.86 เพราะเดินทางสะดวกสบายคิดเป็นร้อยละ 41.43 และที่พักมีความปลอดภัยร้อยละ 12.86 ในด้านของกลุ่มคนงานโรงงานมีแนวโน้มแนะนำให้ผู้อื่นคิดเป็นร้อยละ 74.29 เนื่องจากทำเลดี ร้อยละ 50 และเดินทางสะดวกสบายร้อยละ 25 (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 การแนะนำชักชวนหรือบอกต่อให้มาพักอาศัย

การแนะนำ ชักชวน หรือบอกต่อให้มาพักอาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ไม่แนะนำ	8	10	25.71	4	5	12.86	7	5	17.14
แนะนำ เพราะ	27	25	74.29	31	30	87.14	28	30	82.86
- ทำเลดี	15	11	50.00	3	6	12.86	2	3	7.14
- เดินทางสะดวกสบาย	4	9	25.00	9	3	17.14	13	16	41.43
- มีความปลอดภัย	-	-	-	7	6	18.57	5	4	12.86
- สภาพแวดล้อมดี สงบ	6	-	11.54	7	13	28.57	4	2	8.57
- การบริหารจัดการดี	-	-	-	2	1	4.29	2	2	5.71
- ราคาเหมาะสม	2	5	13.46	3	1	5.71	2	3	7.14
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.2.4.3 การวางแผนซื้อที่อยู่อาศัย

1) การวางแผนซื้อบ้านของกลุ่มผู้เช่าอพาร์ทเมนต์แต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนคิดเป็นร้อยละ 65.71 มีการวางแผนร้อยละ 34.29 เนื่องจากอายุยังน้อยทำให้ยังไม่ตัดสินใจวางแผนในการซื้อที่อยู่อาศัย ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทมีการวางแผนร้อยละ 62.86 และกลุ่มคนงานโรงงานที่ส่วนใหญ่มีการวางแผนร้อยละ 60 (ตารางที่ 33)

2) ระยะเวลาการวางแผนซื้อที่อยู่อาศัยของกลุ่มพนักงานบริษัทส่วนใหญ่ คือ ภายในระยะเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.82 ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่คาดว่าจะซื้อภายใน 7-9ปี เฉลี่ยร้อยละ 40.48 และต่างจากกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่คาดว่าจะซื้อที่อยู่อาศัยนานมากกว่า 10ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.17 (ตารางที่ 33)

3) พื้นที่ที่คาดว่าจะแต่ละกลุ่มจะซื้อบ้าน ได้แก่ กลุ่มนิสิตคนงานโรงงานคาดว่าจะซื้อที่บ้านที่ภูมิลำเนาของตนมากที่สุดเฉลี่ยร้อยละ 66.67 เช่นเดียวกับนิสิตนักศึกษาร้อยละ 50 เนื่องจากกลุ่มผู้เช่าดังกล่าวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทคาดว่าจะซื้อบ้านที่กรุงเทพมหานคร เฉลี่ยร้อยละ 68.18 (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 การวางแผนซื้อที่อยู่อาศัย

การวางแผนซื้อ ที่อยู่อาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)	A1 (35)	A2 (35)	เฉลี่ยรวม (%)
ระยะเวลาวางแผนซื้อบ้าน									
ไม่มีการวางแผน	11	17	40.00	20	26	65.71	16	10	37.14
วางแผน	24	18	60.00	15	9	34.29	19	25	62.86
4-6 ปี	11	5	38.10	5	3	33.33	11	14	56.82
7-9 ปี	7	10	40.48	1	2	12.50	4	4	18.18
10 ปีขึ้นไป	6	3	21.43	9	4	54.17	4	7	25.00
รวม	35	35	100	35	35	100	35	35	100
พื้นที่ที่จะซื้อบ้าน									
กรุงเทพ	6	2	19.05	6	2	33.33	13	17	68.18
ชานเมือง	4	2	14.29	3	1	16.67	2	5	15.91
ภูมิลำเนา	14	14	66.67	6	6	50.00	4	3	15.91
รวม	24	18	100	15	9	100	19	25	100

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.3 ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์โดยใช้แบบสอบถามผู้อยู่อาศัยใน อพาร์ทเมนต์แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านกายภาพ และด้านการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามแนวคิดของเบสท์ (Best W. John. 1997, p 190) แบ่งช่วงระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ช่วงคะแนนความพึงพอใจ 4.50-5.00 คือ ระดับมากที่สุด, 3.50 – 4.49 คือ ระดับมาก, 2.50 - 3.49 คือ ระดับปานกลาง, 1.50 - 2.49 คือ ระดับน้อย และ 1.00- 1.49 คือ ระดับน้อยที่สุด มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกายภาพ

กลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการด้านกายภาพในภาพรวมในระดับมาก (3.50) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการกายภาพโดยรวมระดับปานกลาง (3.38) เช่นเดียวกับกลุ่มคนงานโรงงาน (2.90) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านเรียงลำดับตามความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบของอาคาร กลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมต่อเรื่องสภาพของอาคารปัจจุบันในระดับมาก (3.76) กลุ่มพนักงานบริษัทที่มีความเฉลี่ยต่อเรื่องสภาพของอาคารโดยรวมระดับปานกลาง (3.26) เช่นเดียวกับกลุ่มคนงานโรงงาน (3.17)

2. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มพนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพเฉลี่ยในระดับมาก (3.53) โดยเฉพาะรูปแบบและสีของอาคาร (3.73) ระดับเสียงบริเวณห้องพักและอาคาร (3.56) การถ่ายเทอากาศบริเวณห้องพักและอาคาร (3.56) ตามลำดับ กลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.35) เช่นเดียวกับกลุ่มคนงานโรงงาน (3.02) โดยเฉพาะรูปแบบและสีของอาคาร (3.69, 3.26 ตามลำดับ) ระดับเสียงบริเวณห้องพักและอาคาร (3.55, 3.16 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะกายภาพภายนอกอาคาร

3. ด้านพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง กลุ่มนิสิตนักศึกษา พนักงานบริษัทและคนงานโรงงาน มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง (3.34, 2.94, 2.97 ตามลำดับ) กลุ่มพนักงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อที่จอดรถยนต์ในระดับมาก (3.50) กลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อพื้นที่ที่ชงชยะ และพื้นที่นั่งพักรับรองอยู่ในระดับมาก (3.87, 3.64 ตามลำดับ) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อพื้นที่นั่งพักรับรองในระดับมาก (3.52) โดยความพึงพอใจต่อพื้นที่สีเขียวของทุกกลุ่มอยู่ในระดับน้อยซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุดของทั้งหมด อยู่ในช่วง 2.06-2.27 เนื่องจาก อพาร์ทเมนต์มีสวนหย่อม ต้นไม้ พื้นที่สีเขียวค่อนข้างน้อย

4. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.53, 3.53 ตามลำดับ) กลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.32) เนื่องจากอพาร์ทเมนต์ไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้ผู้เช่าและขนาดห้องพักต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ

5. การดูแลและการซ่อมบำรุง กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการดูแลและซ่อมบำรุงอาคารเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.53, 3.61 ตามลำดับ) กลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อการดูแลและซ่อมบำรุงอาคารเฉลี่ยในระดับน้อย (3.06) โดยเฉพาะการดูแลซ่อมแซมงานสถาปัตยกรรมที่มีความพึงพอใจระดับน้อย (2.90)

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการกายภาพ

ความพึงพอใจต่อ การบริหารจัดการด้านกายภาพ	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	B1 (35)	B2 (35)	รวม (70)	C1 (35)	C2 (35)	รวม (70)
1. องค์ประกอบของอาคาร									
1.1 สภาพของอาคารปัจจุบัน	3.11	3.23	3.17	3.49	4.03	3.76	3.17	3.34	3.26
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ									
2.1 รูปแบบและสีของอาคาร	3.34	3.17	3.26	3.86	3.51	3.69	3.57	3.89	3.73
2.2 แสงสว่างบริเวณห้องพักและอาคาร	2.89	3.09	2.99	3.03	3.00	3.02	3.23	3.74	3.49
2.3 ระดับเสียงบริเวณห้องพักและอาคาร	3.31	3.00	3.16	3.23	3.86	3.55	3.17	3.94	3.56
2.4 การถ่ายเทอากาศบริเวณห้องพักอาคาร	2.80	3.06	2.93	3.00	3.43	3.22	3.34	3.77	3.56
2.5 กลิ่นบริเวณห้องพักและอาคาร	3.06	2.46	2.76	3.11	3.51	3.31	3.45	3.19	3.32
เฉลี่ยรวม	3.08	2.96	3.02	3.25	3.46	3.35	3.35	3.71	3.53
3. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง									
3.1 พื้นที่ทิ้งขยะที่	3.31	3.34	3.33	4.03	3.71	3.87	2.57	3.74	3.16
3.2 พื้นที่นั่งพักรับรอง-พื้นที่พักผ่อน	3.77	2.17	2.97	3.77	3.51	3.64	3.26	3.77	3.52
3.3 สวนหย่อม-พื้นที่สีเขียว	2.17	1.94	2.06	2.03	2.51	2.27	2.17	2.29	2.23
3.4 ที่จอดรถยนต์ จักรยานยนต์ รถยนต์	3.77	3.23	3.50	3.45	3.51	3.48	2.63	2.97	2.80
3.5 จำนวนร้านค้าและร้านบริการต่างๆ	3.29	2.51	2.90	3.29	3.54	3.42	3.34	2.94	3.14
เฉลี่ยรวม	3.26	2.64	2.95	3.31	3.36	3.34	2.79	3.14	2.97
4. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก									
4.1 ขนาดของห้องพัก	2.05	2.46	2.26	3.40	3.53	3.47	4.00	3.74	3.87
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	1.97	2.00	1.99	3.68	3.91	3.80	3.43	3.77	3.60
4.3 พื้นที่ห้องน้ำ	2.40	2.43	2.42	3.23	3.77	3.50	3.37	3.29	3.33
4.4 พื้นที่ระเบียง	3.00	2.23	2.62	3.46	3.26	3.36	3.11	3.51	3.31
เฉลี่ยรวม	2.36	2.28	2.32	3.44	3.62	3.53	3.48	3.58	3.53
5. การดูแลและการซ่อมบำรุง									
5.1 โครงสร้างอาคารมีความแข็งแรง ปลอดภัย	3.23	3.00	3.12	3.51	3.78	3.65	3.54	3.63	3.59
5.2 การดูแลซ่อมแซมงานสถาปัตยกรรม	3.00	2.80	2.90	3.66	3.14	3.40	3.77	3.57	3.67
5.3 การดูแลและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ประปา	3.34	3.00	3.17	3.77	3.31	3.54	3.45	3.71	3.58
เฉลี่ยรวม	3.19	2.93	3.06	3.65	3.41	3.53	3.59	3.64	3.61
รวมความพึงพอใจทั้งหมด	3.00	2.81	2.90	3.43	3.58	3.50	3.28	3.48	3.38

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

5.3.2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริการ

กลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการบริการเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.43, 3.31 ตามลำดับ) ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการบริการเฉลี่ยระดับน้อย (2.49) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน เรียงลำดับตามความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริการ	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)
1. การบริการก่อนการเข้าพักอาศัย									
1.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.83	2.63	2.73	3.11	3.80	3.46	3.66	3.80	3.73
1.2 การแจ้งรายละเอียดก่อนเข้าพัก	2.77	2.11	2.44	3.71	3.86	3.79	3.51	3.71	3.61
1.3 การทำสัญญาเช่า	3.00	2.69	2.85	3.57	3.34	3.46	3.49	3.26	3.38
1.4 การบริการย้ายเข้าพัก	2.31	1.69	2.00	2.86	3.00	2.93	2.74	2.66	2.70
เฉลี่ยรวม	2.73	2.28	2.50	3.31	3.50	3.41	3.35	3.36	3.35
2. การบริการระหว่างการเข้าพักอาศัย									
2.1 จำนวนผู้ดูแลและหน้าที่ของผู้ดูแล	2.97	2.06	2.52	3.51	3.86	3.69	3.60	3.60	3.60
2.2 การบริการดูแลเอาใจใส่จากผู้ดูแล	3.09	2.40	2.75	4.03	3.97	4.00	3.71	3.51	3.61
2.3 วิธีการแก้ปัญหาของผู้ดูแลพาร์ทเมนต์	3.00	2.71	2.86	3.74	4.26	4.00	3.11	3.34	3.23
2.4 วิธีการจ่ายค่าเช่าและค่าบริการ	3.00	2.86	2.93	3.97	3.57	3.77	2.97	3.00	2.99
2.5 การได้รับใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการ	2.66	2.43	2.55	3.80	3.77	3.79	3.00	3.29	3.15
2.6 ระบบการรักษาความปลอดภัย	2.63	2.31	2.47	3.80	3.77	3.79	3.83	3.60	3.72
2.7 ระบบป้องกันเพลิงไหม้	2.31	2.49	2.40	3.51	3.69	3.60	3.46	3.71	3.59
2.8 ความสะอาดและสุขอนามัย	3.00	2.69	2.85	2.85	4.06	3.86	3.31	3.74	3.53
เฉลี่ยรวม	2.83	2.49	2.66	3.75	3.87	3.81	3.37	3.47	3.42
3. การบริการหลังการเข้าพักอาศัย									
3.1 การบริการขนย้ายของออกจากห้องพัก	2.20	1.89	2.20	2.23	2.97	2.60	2.66	2.97	2.82
3.2 การคืนค้ำมัดจำและการจ่ายค่าปรับ	2.86	2.29	2.58	3.77	3.31	3.54	3.43	3.54	3.49
เฉลี่ยรวม	2.53	2.09	2.31	3.00	3.14	3.07	3.05	3.26	3.15
รวมความพึงพอใจทั้งหมด	2.70	2.29	2.49	3.36	3.50	3.43	3.26	3.36	3.31

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

1. การบริการก่อนการเข้าพักอาศัย ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยพนักงานบริษัท (3.41) นิสิตนักศึกษา (3.35) และกลุ่มคนงานโรงงาน (2.50) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการแจ้งรายละเอียดก่อนเข้าพักในระดับมาก (3.73, 3.61 ตามลำดับ)

2. การบริการระหว่างการเข้าพักอาศัย กลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมต่อการบริหารระหว่างการเข้าพักอาศัยในระดับมาก (3.81) ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่มคนงานโรงงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.42, 2.66 ตามลำดับ) โดยกลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการดูแลเอาใจใส่และการแก้ปัญหาที่ดีจากผู้ดูแลพาร์ตเมนต์ในระดับมาก (4.00) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัยในระดับมาก (3.72) แต่มีความพึงพอใจต่อวิธีการจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในระดับปานกลาง (2.99) ซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุด เนื่องจากสามารถชำระค่าเช่าด้วยการโอนเงินเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้กลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อระบบระบบป้องกันเพลิงไหม้และการรักษาความปลอดภัยเฉลี่ยในระดับน้อย (2.40, 2.47 ตามลำดับ)

3. การบริการหลังการเข้าพักอาศัย กลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการเข้าพักอาศัยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง (3.15, 3.07 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (2.31) ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการขนย้ายของออกจากห้องพักที่อยู่ในระดับต่ำ

5.4 ปัญหาที่พบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านกายภาพอาคาร ด้านผู้เช่าอยู่อาศัย ด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์โดยแบ่งเป็นช่วงระดับปัญหา 4.50-5.00 คือ ระดับปัญหามากที่สุด, 3.50-4.49 คือ ระดับปัญหามาก, 2.50-3.49 คือ ระดับปัญหาปานกลาง, 1.51-2.49 คือ ระดับปัญหาน้อย และ 1.00-1.49 คือ ระดับปัญหาน้อยที่สุด มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 36 ปัญหาที่พบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

ปัญหาที่พบในการพักอาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)
1. ปัญหาด้านกายภาพอาคาร									
1.1 สภาพอาคารมีความเก่าทรุดโทรม	2.49	2.23	2.36	3.09	2.06	2.58	2.46	2.20	2.33
1.2 ความสะอาดภายในห้องพักและนอกอาคาร	2.23	1.94	2.09	2.11	1.86	1.99	2.06	2.11	2.09
1.3 การถ่ายเทอากาศภายนอกและในอาคาร	2.97	3.11	3.04	2.91	2.09	2.50	2.66	2.63	2.65
1.4 แสงสว่างภายในห้องพักและภายนอกอาคาร	2.94	3.06	3.00	3.63	2.40	3.02	2.97	2.77	2.87
1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่อพาร์ทเมนต์มีให้	3.63	3.57	3.60	2.17	1.97	2.07	2.49	2.34	2.42
เฉลี่ยรวม	2.85	2.78	2.82	2.78	2.08	2.43	2.53	2.41	2.47

ตารางที่ 36 (ต่อ) ปัญหาที่พบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

ปัญหาที่พบในการพักอาศัย	คนงานโรงงาน			นิสิตนักศึกษา			พนักงานบริษัท		
	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)	A1 (35)	A2 (35)	รวม (70)
2. ปัญหาด้านผู้เช่าอยู่อาศัย									
2.1 ความปลอดภัยในชีวิตของผู้เช่าพักอาศัย	2.31	2.94	2.63	1.97	1.71	1.84	2.06	1.89	1.98
2.2 ความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้เช่าพักอาศัย	3.00	3.34	3.17	2.20	2.09	2.15	2.20	1.94	2.07
2.3 เสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร	2.00	2.46	2.23	2.91	2.26	2.59	2.89	2.60	2.75
2.4 เสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัยคนอื่น	3.51	3.31	3.41	3.23	3.09	3.16	3.00	2.66	2.83
2.5 การตีหมอนของมีนเมาภายในอพาร์ทเมนต์	3.11	2.66	2.89	1.91	1.94	1.93	2.57	2.31	2.44
2.6 การทะเลาะวิวาทภายในอพาร์ทเมนต์	2.83	2.31	2.57	2.11	2.47	2.29	2.94	2.83	2.89
เฉลี่ยรวม	2.79	2.84	2.82	2.39	2.26	2.32	2.61	2.37	2.49
3. ปัญหาด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์									
3.1 กฎระเบียบและสัญญาเช่า	2.71	2.49	2.60	1.83	2.23	2.03	2.49	2.34	2.42
3.2 การจัดเก็บค่าเช่าและการทำบิลค่าเช่า	2.54	3.09	2.82	2.36	2.17	2.27	2.97	3.00	3.00
3.3 การจัดการดูแลเอาใจใส่ผู้เช่าพัก	2.94	3.34	3.14	2.23	1.97	2.10	2.20	2.34	2.27
3.4 การแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลอพาร์ทเมนต์	3.31	3.71	3.51	1.83	2.09	1.96	2.31	2.46	2.39
เฉลี่ยรวม	2.88	3.16	3.02	2.06	2.12	2.09	2.49	2.54	2.52
เฉลี่ยรวมระดับปัญหาทั้งหมด	2.84	2.93	2.88	2.41	2.15	2.28	2.54	2.44	2.49

หมายเหตุ A1 = เจ้ากรุง แมนชั่น, A2 = N.K. Apartment, B1 = AWS Court,

B2 = My Living Place, C1 = Metro Casa, C2 = Metro Place

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

จากผลข้อมูลปัญหาที่พบจากการพักอาศัย พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.88) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทและนิสิตศึกษามีปัญหาในแต่ละด้านเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.49, 2.28 ตามลำดับ) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านกายภาพอาคาร พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีระดับปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.82) โดยปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่อพาร์ทเมนต์มีให้เป็นระดับปัญหามาก (3.60) ปัญหากลิ่นและการถ่ายเทอากาศ (3.04) และแสงสว่างภายในห้องพักและภายนอกอาคาร (3.00) ซึ่งเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่างจากอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทและนิสิตศึกษามีระดับปัญหาเฉลี่ยระดับน้อย (2.47, 2.43 ตามลำดับ) โดยอพาร์ทเมนต์ทั้ง 2 ประเภทพบปัญหาด้านแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศในระดับปานกลาง

2. ด้านผู้เช่าอยู่อาศัย พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.82) โดยพบปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ เสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัย (3.41) ความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้เช่าพักอาศัย (3.17) การตีหมอนของมีนเมาภายในอพาร์ทเมนต์ (2.89) ความปลอดภัยในชีวิตของผู้เช่าพักอาศัย (2.63) การทะเลาะวิวาทภายในอพาร์ทเมนต์ (2.57) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทพบปัญหา

โดยรวมเฉลี่ยระดับน้อย (2.49) ซึ่งพบปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การทะเลาะวิวาทภายใน อพาร์ทเมนต์ (2.89) เสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัย (2.83) และเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร (2.75) เหมือนกับอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษามีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยระดับน้อย (2.32) ซึ่งพบปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัย (3.16) และเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร (2.59)

3. ด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.02) ซึ่งยังพบว่าปัญหาเรื่องการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับสูง (3.51) และปัญหาด้านอื่นๆของการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกับอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทพบปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.52) โดยพบปัญหาการจัดเก็บค่าเช่าและการทำบิลค่าเช่าอยู่ในระดับสูง (3.00) ซึ่งปัญหาด้านอื่นๆของการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับน้อย ต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาพบปัญหาเฉลี่ยระดับน้อย (2.09) ได้แก่ การจัดเก็บค่าเช่าและการทำบิลค่าเช่า (2.27) การจัดการดูแลเอาใจใส่ผู้เช่าพัก (2.10) กฎระเบียบและสัญญาเช่า (2.03) และการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลอพาร์ทเมนต์ (1.96)



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมผลการศึกษาในบทที่ 4 และบทที่ 5 ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากผู้ประกอบการในด้านแนวคิดการลงทุน ด้านลักษณะกายภาพอพาร์ทเมนต์ ด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ และปัญหาที่พบในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ข้อมูลจากผู้เข้าพักในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการอยู่อาศัย ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ และปัญหาในการอยู่อาศัย เพื่อมาสรุปผลการศึกษาโดยแยกเป็นประเด็น พร้อมทั้งอภิปรายผลและเสนอแนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

6.1.1. แนวคิดการลงทุนอพาร์ทเมนต์

ผู้ประกอบการทุกคนไม่เคยมีประสบการณ์ในการลงทุนธุรกิจอพาร์ทเมนต์มาก่อน แต่แนวคิดว่าตนมีที่ดินอยู่แล้วหรือนำกำไรจากธุรกิจอื่นมาลงทุนเพื่อสร้างรายได้อีกทางหนึ่ง เพราะเล็งเห็นว่าธุรกิจอพาร์ทเมนต์สามารถเพิ่มมูลค่าที่ดินได้ อีกทั้งยังสร้างผลตอบแทนเป็นกระแสเงินสดทุกเดือน (Passive Income) และยังทำกำไรจากการขายอสังหาริมทรัพย์ (Capital Gain) ในอนาคตได้อีกด้วย และเมื่อลงทุนสร้างอพาร์ทเมนต์แล้วส่วนใหญ่จ้างผู้อื่นมาดูแลบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แทน

6.1.2. ลักษณะกายภาพของอพาร์ทเมนต์

1) อพาร์ทเมนต์ทุกประเภทส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในทำเลใกล้แหล่งงาน สถานศึกษาที่ผู้อยู่อาศัยสามารถเข้าถึงได้สะดวกจากระบบขนส่งสาธารณะ เช่น รถประจำทาง มอเตอร์ไซด์รับจ้าง นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทยังตั้งอยู่ใกล้รถไฟฟ้าใต้ดินเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงานยังใจกลางเมืองหรือตามแนวรถไฟฟ้า

2) ลักษณะอาคารทั้งหมดเป็นแบบ Low-Rise (อาคารที่สูงไม่เกิน 23 เมตร) อาคารสูง 4-8 ชั้น ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพปานกลางถึงดี โดยเปิดใช้อาคารตั้งแต่ช่วงปี 2545-2552 และมีอายุของอาคาร 8-15 ปี

3) พื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องพักที่อพาร์ทเมนต์ทุกประเภทมีเหมือนกัน ได้แก่ สำนักงานติดต่อสอบถาม พื้นที่นั่งรับรอง พื้นที่ทิ้งขยะ ที่จอดรถจักรยาน ที่จอดรถจักรยานยนต์ ตู้กดน้ำดื่ม เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ในขณะที่อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานจำเป็นต้องจัดตู้เติมเงินโทรศัพท์และชั้นวางรองเท้า ส่วนอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทต้องจัดตู้ใส่เอกสารและจดหมาย

4) ขนาดพื้นที่ห้องพักคนงานโรงงาน 16-16.2 ตร.มเป็นขนาดเล็กที่สุด ขณะที่ห้องพักของนิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทมีขนาด 22 ตร.ม. และ 23-38 ตร.ม. ตามลำดับ ราคาค่าเช่าของอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานต่ำที่สุด 2,000-2,200 บาทต่อเดือน นิสิตนักศึกษาราคา 3,300-3,600 บาทต่อเดือน และพนักงานบริษัท 4,500-8,500 บาทต่อเดือน มีจำนวนคนต่อห้องเฉลี่ย 1-3 คน มีการจัดเฟอร์นิเจอร์ที่ต่างกัน โดยเจ้าของอพาร์ทเมนต์ไม่ได้จัดเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักให้คนงานโรงงาน ในขณะที่ต้องจัดเฟอร์นิเจอร์พื้นฐานให้นิสิตนักศึกษา ได้แก่ เตียงนอน พุกที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง เก้าอี้ โต๊ะเขียนหนังสือ ชั้นวางของ ชั้นวางโทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ ผ้าม่าน อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นให้พนักงานบริษัท ได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น โต๊ะหวัดเตียง ราวตากผ้า และโซฟาในห้องพักขนาดใหญ่

6.1.3 การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

1) แนวคิดการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีห้องพักที่ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ทำให้ประหยัดต้นทุนและบริหารจัดการกายภาพง่าย นอกจากนี้การบริการเน้นความคุ้นเคยและเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้เช่า ต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาภายในอพาร์ทเมนต์จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน มีการบริหารจัดการกายภาพและการบริการที่ดี ส่วนอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีการดูแลบริหารจัดการโดยคำนึงถึงความน่าอยู่ ความปลอดภัย และความสะอาด มีขนาดห้องให้เลือกรวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ครบครันตามความต้องการของลูกค้า

2) โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ทั้ง 6 แห่ง สรุปได้ทั้งหมด 3 รูปแบบ อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีพนักงาน 1 คนดูแลห้องพักเฉลี่ยคนละ 12 ห้อง อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาเฉลี่ยคนละ 14.5 ห้อง อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานเฉลี่ยคนละ 21.2 ห้อง

3) ด้านการบำรุงรักษาอาคาร (1) สภาพแวดล้อมกายภาพอพาร์ทเมนต์แต่ละแห่งมีการจัดการที่คล้ายกัน โดยการจัดหรือควบคุมแสงสว่างควรจัดให้เพียงพอต่อการใช้งานในแต่ละพื้นที่ ถัดมาเป็นการจัดการเรื่องเสียงดังรบกวนภายในอาคารซึ่งถ้าเกิดจากผู้เช่าควรตักเตือนหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าเกิดจากสภาพอาคารควรมีการตรวจสอบทางเข้าออกของเสียงหากพบรอยแตกร้าวสามารถซ่อมแซมเพื่อช่วยลดปัญหาเสียงที่แทรกเข้ามาได้ และส่วนสุดท้ายการจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศควรมีและช่องระบายอากาศ หน้าต่างอย่างเพียงพอ ภายในห้องน้ำมีพัดลมระบายอากาศช่วยให้อากาศหมุนเวียน (2) การดูแลและซ่อมบำรุงแต่ละแห่งมีการจัดการที่คล้ายกัน ด้านโครงสร้างอาคาร อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งไม่มีปัญหาเรื่องโครงสร้างอาคาร และมีเพียงอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาที่มีการดูแลตรวจสอบจากผู้ชำนาญการ ด้านงานสถาปัตยกรรมเมื่อมีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ใหม่ควรเลือกให้มีความเหมาะสม นอกจากนี้ต้องปรับปรุงทาสีภายในห้องพักโดยเฉพาะเมื่อมีผู้เช่าย้ายออก ด้านงานระบบอพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีช่างซ่อมบำรุงประจำอาคาร เป็นทั้งช่างไฟฟ้าและประปาสามารถซ่อมแซมทั่วไป แต่ในกรณีที่เป็นปัญหาใหญ่ใช้การจ้างช่างเทคนิคมาแก้ไขซ่อมแซม

4) ด้านการบริการที่เกี่ยวข้อง (1) การบริการก่อนการเข้าพักอาศัย มีวิธีการหลัก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ซึ่งอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทใช้วิธีการโฆษณาในเว็บไซต์ต่างจากอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานเน้นการบอกต่อกัน เมื่อมีผู้เช่าสนใจจะมีการคัดกรองผู้เข้าพักโดยการสังเกตพฤติกรรมลักษณะบุคลิกท่าทาง การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น มีการให้รายละเอียดก่อนเข้าพักซึ่งอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทมีใบแจ้งรายละเอียดและรูปห้องพักเพื่อเพิ่มการตัดสินใจในการเข้าพัก เมื่อลูกค้าตัดสินใจเข้าพักจะมีการทำสัญญาเช่าซึ่งเป็นการทำสัญญาเช่าเพียงครั้งเดียวซึ่งไม่มีการกำหนดระยะเวลาเช่า และมีบริการช่วยเรียกรถขนของ แต่ไม่มีบริการช่วยขนย้าย (2) การบริการระหว่างการอยู่อาศัย ได้แก่ การจัดทำใบแจ้งหนี้ค่าเช่าและค่าบริการทำในวันที่ 28 ของทุกเดือนและมีการเก็บค่าเช่าและบริการทุกวันที 28-5 ของทุกเดือน โดยอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานรับแต่เงินสด ส่วนอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาสถาบันสามารถจ่ายด้วยเงินสดหรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทให้ผู้เช่าจ่ายด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเท่านั้น ถัดมาการดูแลด้านความปลอดภัยอพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีระบบกล้องวงจรปิด นอกจากนี้อพาร์ทเมนต์พนักงานโรงงานจะมีเหล็กติดเพื่อป้องกันขโมยอยู่ในระเบียงห้องพัก แต่จะไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยอื่นๆ เหมือนกับอพาร์ทเมนต์อีก 2 ประเภท เช่น คีย์การ์ด และพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอาคาร การจัดการด้านความสะอาด อพาร์ทเมนต์ทุกแห่งมีแม่บ้านทำความสะอาดประจำอพาร์ทเมนต์ และทุกแห่งมีพื้นที่ทิ้งขยะรวมด้านล่างเหมือนกัน (3) การบริการหลังการอยู่อาศัย มีบริการช่วยเรียกรถขนของ แต่ไม่มีบริการช่วยขนย้าย

6.1.4. ปัญหาในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

1) ปัญหาด้านกายภาพ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งพบปัญหาด้านนี้ในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการลดต้นทุนในการก่อสร้างอาคารทำให้ใช้วัสดุที่คุณภาพต่ำ ส่งผลต่ออุปกรณ์อาคารที่เกิดความเสียหายได้ง่าย แตกต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทที่พบปัญหาด้านนี้ในระดับปานกลาง-มาก โดยอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีปัญหาเรื่องที่จอดรถจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้อยู่อาศัย อีกทั้งอายุอาคารมากขึ้นทำให้ต้องปรับปรุงซ่อมแซมอาคารทั้งภายนอกและภายในบ่อย รวมถึงอพาร์ทเมนต์บางแห่งเป็นอพาร์ทเมนต์มือสองทำให้ต้องปรับเปลี่ยนปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไขค่อนข้างมาก

2) ปัญหาด้านผู้เช่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานทั้งสองแห่งพบปัญหาด้านนี้ในระดับน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านปัญหาด้านเสียงดังรบกวนผู้อื่นจากการสังสรรค์ นอกจากนี้ปัญหาด้านผู้เช่าในการจ่ายเงินล่าช้าเพราะแต่ละโรงงานมีกำหนดวันเงินเดือนออกไม่ตรงกัน เช่นเดียวกับอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทที่พบปัญหาในด้านนี้ระดับน้อยเพราะมีกฎระเบียบชัดเจนเพื่อให้ผู้เช่าปฏิบัติตาม แตกต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาที่พบปัญหาด้านผู้เช่าในระดับมาก เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มียาได้เป็นของตนเองต้องรอเงินจากทางครอบครัวจึงมีปัญหาเรื่องการเงินล่าช้า นอกจากนี้มีปัญหาการส่งเสียงดังรบกวนผู้เช่าอื่นๆ

3) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานพบปัญหาในด้านนี้ระดับน้อย-ปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ที่ไม่ได้ประจำอยู่ที่อพาร์ทเมนต์ทุกวันและไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เช่า ต่างจากอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทที่พบปัญหาในด้านนี้ระดับปานกลาง เป็นปัญหาด้านบุคลากรที่ต้องหาคนไว้ใจมาดูแล อีกทั้งยังการแบ่งหน้าที่การทำงานไม่ชัดเจน

6.1.5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้เช่า

1) ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า คนงานโรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เช่นเดียวกับนิสิตนักศึกษาร้อยละ 54.29 และ 62.86 ต่างจากพนักงานบริษัทที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54.29 ช่วงอายุของคนงานโรงงานส่วนมากอยู่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.43 เหมือนกับพนักงานบริษัทเฉลี่ยร้อยละ 35.71 ส่วนนักศึกษามีอายุช่วง 20-25 ปี ร้อยละ 92.86 โดยผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คนงานโรงงานมีระดับการศึกษานุปริญญาร้อยละ 41.43 นักศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90.00 เช่นเดียวกับพนักงานบริษัทร้อยละ 80.00 คนงานโรงงานมีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 47.15 แตกต่างจากนักศึกษาที่อยู่ภาคใต้ร้อยละ 40.00 และพนักงานบริษัทอยู่กรุงเทพฯร้อยละ 31.43 คนงานโรงงานมีระดับรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาทต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 61.43 เหมือนกับนักศึกษา ร้อยละ 48.57 ซึ่งต่างจากพนักงานบริษัทที่มีระดับรายได้ 20,000-25,000 บาทต่อเดือนเฉลี่ยร้อยละ 38.57

2) จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเช่า คือ ทำเลใกล้แหล่งงานสถานศึกษามากที่สุดของทั้งพนักงานบริษัทร้อยละ 28.89 คนงานโรงงานคิดเป็นร้อยละ 30.17 และนิสิตนักศึกษาร้อยละ 30.23 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเช่าพักของคนงานโรงงานและพนักงานบริษัทเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเองมากที่สุดร้อยละ 75.71 และ 85.71 ตามลำดับ ส่วนนิสิตนักศึกษาตัดสินใจด้วยตนเองร้อยละ 34.29 รองลงมา คือ เพื่อนและผู้ปกครอง ร้อยละ 31.43

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้เช่าต้องการของกลุ่มคนงานโรงงานต้องการที่จอดรถจักรยานยนต์มากที่สุดร้อยละ 15.23 ต่างจากกลุ่มนิสิตนักศึกษาต้องการเตียงนอนร้อยละ 15.43 ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่ต้องการที่จอดรถยนต์ร้อยละ 12.80 ซึ่งผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มต้องการใช้อินเทอร์เน็ตภายในที่พักจัดอยู่ในอันดับต้น

จำนวนผู้พักอาศัยโดยเฉลี่ยของทุกกลุ่มส่วนใหญ่อยู่ 1-2 คนต่อห้อง ซึ่งคนงานโรงงานและพนักงานบริษัทอยู่กับสามีภรรยาร้อยละ 47.62 และ 62.86 ส่วนนิสิตนักศึกษาอยู่กับเพื่อน ร้อยละ 73.17 โดยมีระยะเวลาการเข้าพักโดยประมาณของนิสิตนักศึกษา 2-3 ปี ขณะที่พนักงานบริษัท 5-6 ปี และคนงานโรงงาน 9-10 ปี ตามลำดับ กลุ่มนิสิตนักศึกษาและคนงานโรงงานอยู่ 7 วันต่อสัปดาห์ 88.57 และ 77.14 ตามลำดับ ต่างจากพนักงานบริษัทที่อยู่ 4-6 วันต่อสัปดาห์ร้อยละ 55.71 กิจกรรมของผู้เช่าที่ชอบทำระหว่างพักอาศัย พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานชอบสังสรรค์ร้อยละ 29.41 ต่างจากกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่เล่นคอมพิวเตอร์ร้อยละ 28.43 และต่างกลุ่มพนักงานบริษัทชอบดูโทรทัศน์ร้อยละ 25.96 นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรม

รับประทานอาหารเหมือนกัน คือ รับประทานอาหารเข้ามาทานในห้องพัก และพฤติกรรมการซักผ้าไม่แตกต่างกัน คือ ใช้เครื่องซักผ้ารีดผ้าภายในอพาร์ทเมนต์ โดยรูปแบบการเดินทางของแต่ละกลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่เดินทางโดยจักรยานยนต์ส่วนตัวร้อยละ 55.71 นิสิตนักศึกษาเดินทางโดยรถประจำทางร้อยละ 50 ใช้เวลา 10-20 นาที พนักงานบริษัทเดินทางไปทำงานโดยรถยนต์ร้อยละ 34.29 ใช้เวลาเดินทาง 21-30 นาที

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มคนงานโรงงานย้ายออกจากอพาร์ทเมนต์เนื่องจากกลับภูมิลำเนาของตนเองมากที่สุด ต่างจากกลุ่มนิสิตนักศึกษามีแนวโน้มย้ายออกเพราะสำเร็จการศึกษาและกลุ่มพนักงานบริษัทที่ย้ายที่ทำงาน เรื่องการวางแผนซื้อบ้านของกลุ่มนิสิตนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนร้อยละ 65.71 มีการวางแผนเพียงร้อยละ 34.29 ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานมีการวางแผนร้อยละ 60 และกลุ่มพนักงานบริษัทร้อยละ 62.86 ระยะเวลาการวางแผนของกลุ่มพนักงานบริษัทคือ 4-6 ปีที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มคนงานโรงงาน 7-9 ปีที่ กลุ่มนิสิตนักศึกษา 10 ปีขึ้นไป ภูมิลำเนาของตน

6.1.6 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

1) ความพึงพอใจโดยรวมด้านการบริหารจัดการกายภาพของกลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมาก (3.50) ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการกายภาพโดยรวมระดับปานกลาง (3.38) เช่นเดียวกับกลุ่มคนงานโรงงาน (2.90) โดยกลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจต่อพื้นที่ที่ขะยะ สภาพอาคาร และพื้นที่นั่งพักรับรองอยู่ในระดับมาก (3.87, 3.76, 3.64 ตามลำดับ) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการดูแลและการซ่อมบำรุง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก (3.61, 3.53, 3.53 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มคนโรงงานมีความพึงพอใจต่อที่จอดรถยนต์ในระดับมาก (3.50) ในทางกลับกันกลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อการดูแลและซ่อมบำรุงอาคาร พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (3.06, 2.32 ตามลำดับ) เนื่องจากอพาร์ทเมนต์ไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้ผู้เช่า และขนาดห้องพักเล็กที่สุด

2) ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการบริหารจัดการบริการของกลุ่มนิสิตนักศึกษาและพนักงานบริษัทเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.43, 3.31 ตามลำดับ) แตกต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการบริการเฉลี่ยระดับน้อย (2.49) ซึ่งกลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการดูแลเอาใจใส่และมีการแก้ปัญหาที่ติจากผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ในระดับมาก (4.00) กลุ่มพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ระบบรักษาความปลอดภัยและการแจ้งรายละเอียดก่อนเข้าพักในระดับมาก (3.73, 3.72, 3.61 ตามลำดับ) แต่มีความพึงพอใจต่อวิธีการจ่ายค่าเช่าและค่าบริการในระดับปานกลาง (2.99) ซึ่งเป็นระดับต่ำที่สุดเนื่องจากสามารถชำระค่าเช่าด้วยการโอนเงินเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้กลุ่มคนงานโรงงานมีความพึงพอใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันเพลิงไหม้เฉลี่ยในระดับน้อย (2.47, 2.40 ตามลำดับ)

ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโดยรวมของกลุ่มนิสิตนักศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มพนักงานบริษัท และกลุ่มคนงานโรงงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนะนำ ชักชวน หรือ บอกต่อให้ผู้อื่นมาพักอาศัย โดยนิสิตนักศึกษามีแนวโน้มบอกต่อมากที่สุด 87.14% พนักงานบริษัท 82.86% และคนงานโรงงาน 74.29%

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ	ประเภทอพาร์ทเมนต์		
	คนงานโรงงาน	นิสิตนักศึกษา	พนักงานบริษัท
1. ด้านกายภาพ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
1.1 องค์ประกอบของอาคาร	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
1.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
1.3 พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
1.5 พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	น้อย	มาก	มาก
1.6 การดูแลและการซ่อมบำรุง	น้อย	มาก	มาก
2. ด้านการบริการ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
2.1 การบริการก่อนการเข้าพักอาศัย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2.2 การบริการระหว่างการเข้าพักอาศัย	ปานกลาง	มาก	มาก
2.3 การบริการหลังการเข้าพักอาศัย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา จัดทำตารางโดยผู้วิจัย

6.1.7. ปัญหาที่ผู้เช่าพบจากการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์

ปัญหาที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้พักกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ปัญหา ด้านกายภาพ ด้านผู้เช่า และการบริหารจัดการ พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.88) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทและนิสิตนักศึกษามีปัญหาในแต่ละด้านเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.49, 2.28 ตามลำดับ) โดยด้านกายภาพอาคาร พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่ อพาร์ทเมนต์มีให้เป็นระดับปัญหามาก (3.60) เนื่องจากไม่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้ผู้เช่า อพาร์ทเมนต์ทุกประเภทมีปัญหากลิ่นและการถ่ายเทอากาศและแสงสว่างภายในห้องพักและภายนอกอาคารซึ่งเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผู้เช่าอยู่อาศัย พบว่า อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยระดับปานกลาง (2.82) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทพบปัญหาเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การทะเลาะวิวาทภายในอพาร์ทเมนต์ เสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัย และเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร คล้ายกับอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา ด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีปัญหาเรื่องการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับสูง (3.51) และปัญหาด้านอื่นของการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทพบปัญหาการเก็บค่าเช่าและการทำใบเสร็จค่าเช่าอยู่ในระดับสูง (3.00) ในทางกลับกันอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาพบปัญหาเฉลี่ยระดับน้อย (2.09)

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบระดับปัญหาที่พบในอพาร์ทเมนต์จากผู้ประกอบการและผู้เช่า

ระดับปัญหาที่พบในอพาร์ทเมนต์						
ประเภท ปัญหา	ผู้ประกอบการ			ผู้เช่า		
	กายภาพ	ผู้เช่า	การบริหาร จัดการ	กายภาพ	ผู้เช่าอื่น	การบริหาร จัดการ
คนงานโรงงาน	มาก	น้อย	น้อย-ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
นิสิตนักศึกษา	ปานกลาง-มาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย
พนักงานบริษัท	ปานกลาง-มาก	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อย	ปานกลาง

ที่มา จัดทำตารางโดยผู้วิจัย

1) อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานจากมุมมองผู้ประกอบการมีความเห็นว่า มีปัญหาด้านกายภาพในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง และด้านผู้เช่าอยู่ในระดับน้อย ต่างจากความคิดเห็นของผู้เช่าที่มีปัญหาในแต่ละด้านระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้เช่าที่เป็นคนงานโรงงานพบปัญหาในการอยู่อาศัยสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

2) อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษาทางด้านผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ที่พักมีปัญหาด้านผู้เช่าอยู่ในระดับมากด้านกายภาพในระดับปานกลาง-มาก และด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ต่างจากผู้เช่าที่คิดเห็นว่ามีปัญหาในแต่ละด้านระดับน้อย แสดงให้เห็นว่านิสิตนักศึกษามีปัญหาที่กระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ในอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับต่ำ

3) อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทผู้ประกอบการคิดเห็นว่า ที่พักมีปัญหาด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง-มาก ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านผู้เช่าในระดับน้อย ซึ่งมีตรงกับผู้เช่าในด้านการบริหารจัดการและผู้เช่าคนอื่น แต่แตกต่างกันเรื่องของกายภาพที่ผู้เช่าคิดว่ามีปัญหในระดับน้อย โดยทั้งผู้ประกอบการและผู้อยู่อาศัยมีความเห็นว่ามีปัญหาในเรื่องของบุคคลน้อยกว่ากลุ่มอื่น

จากการศึกษาปัญหาในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ปัญหาในการอยู่อาศัยและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของผู้เช่า พบว่า ปัจจัยในด้านกลุ่มบุคคล ระดับรายได้ ที่มาของรายได้ และระดับราคาค่าเช่าห้องพัก เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ดังนี้

1) กลุ่มนิสิตนักศึกษายังไม่มีรายได้เป็นของตนเองจึงต้องให้ผู้ปกครองชำระค่าใช้จ่ายในการเช่าห้องพักให้ เมื่อไม่ได้เป็นผู้ชำระค่าเช่าด้วยตนเองทำให้ไม่ได้คาดหวังในสินค้าและบริการต่างๆมากเท่ากับกลุ่มคนวัยทำงาน ผู้ประกอบการมีการบริหารจัดการที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เช่ามากเนื่องจากยังอยู่ในวัยเรียน ทำให้นิสิตนักศึกษามีปัญหาในการอยู่อาศัยในค่อนข้างน้อย อีกทั้งยังมีความพึงพอใจในการอยู่อาศัยมากกว่ากลุ่มอื่นด้วย แต่กลุ่มนี้จะมีปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลมากกว่ากลุ่มอื่น เช่น การส่งเสียงดัง การชำระค่าเช่าล่าช้า

2) กลุ่มคนงานโรงงานเป็นกลุ่มที่มีรายได้น้อยจึงเลือกอาศัยอยู่ในอพาร์ทเมนต์ที่มีระดับราคาต่ำ เนื่องจากค่าเช่าไม่สูงผู้ประกอบการจึงปรับปรุงซ่อมแซมดูแลอพาร์ทเมนต์และเอาใจใส่ผู้เช่าใส่ใจผู้พักค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับกลุ่มคนงานโรงงานที่มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการต่ำกว่ากลุ่มอื่นด้วย

3) กลุ่มพนักงานบริษัทมีระดับรายได้สูงกว่ากลุ่มอื่นและอยู่ในอพาร์ทเมนต์ที่มีระดับราคาสูงตามไปด้วย เมื่อระดับราคาค่าเช่าสูงผู้เช่าจึงมีความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นในการได้รับสินค้าและบริการที่ดี และผู้ประกอบการบริหารจัดการที่ดีทำให้ผู้เช่ามีปัญหาในการอยู่อาศัยน้อยและมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการค่อนข้างสูง อีกทั้งผู้ประกอบการยังเห็นว่าผู้เช่ากลุ่มนี้ดูแลจัดการง่ายกว่ากลุ่มอื่น

6.1.8 แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

ตารางที่ 39 แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จากการศึกษาในครั้งนี้

อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงาน		
รายการ	ข้อเท็จจริงที่ค้นพบ	แนวทางการบริหารจัดการ
1. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ - คนงานโรงงานต้องการห้องพักแบบไม่มีเฟอร์นิเจอร์ ผู้เช่า - ผู้เช่ามีความพึงพอใจในขนาดห้องพักพื้นที่ห้องน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักอยู่ในระดับต่ำ	- ลงสำรวจ สอบถามความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากมีกลุ่มผู้เช่าที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักบางส่วน ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจได้
2. โครงสร้างการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์	ผู้ประกอบการ - ผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์ไม่ได้อยู่ประจำทุกวันและมีจำนวนผู้ดูแล 1 คนต่อผู้เช่าเฉลี่ยคนละ 21.2 ห้อง ผู้เช่า - ปัญหาในการอยู่อาศัยเรื่องการจัดการแก้ปัญหาและดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง	- ผู้ประกอบการควรมีการจัดการดูแลเอาใจใส่ผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความพึงพอใจในการอยู่อาศัย
3. ระบบรักษาความปลอดภัย	ผู้ประกอบการ - มีระบบกล้องวงจรปิดเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัย โดยไม่มีคีย์การ์ดและพนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้เช่า - ผู้เช่ามีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำและมีปัญหาด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้เช่าระดับสูง	- ผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นถึงความปลอดภัยในตัวผู้เช่าและทรัพย์สินของผู้เช่าเป็นสำคัญ

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

ตารางที่ 39 (ต่อ) แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จากการศึกษาในครั้งนี้

อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา		
รายการ	ข้อเท็จจริงที่ค้นพบ	แนวทางการบริหารจัดการ
1. สภาพแวดล้อม กายภาพ	ผู้เช่า - ปัญหาในการอยู่อาศัยด้านกายภาพในเรื่องของแสงสว่างในที่พักอยู่ในระดับสูง	- มีการจัดการสภาพแวดล้อมกายภาพอย่างเหมาะสม เพิ่มแสงสว่างเฉพาะจุดในพื้นที่ที่มีแสงน้อยหรือไม่เพียงพอต่อการใช้งานของผู้เช่า
2. ปัญหาในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์และการอยู่อาศัยภายในที่พัก	ผู้ประกอบการ - ผู้เช่าชำระค่าเช่าล่าช้า ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น และมีแนวโน้มย้ายออกค่อนข้างบ่อยกระทบต่อการจัดการ ผู้เช่า - ปัญหาด้านผู้เช่าอื่นส่งเสียงดังรบกวนอยู่ในระดับสูง	- มีสิทธิประโยชน์ให้ผู้เช่าหากอยู่ตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อช่วยลดแนวโน้มการย้ายออก - มีการกำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจนในการอยู่อาศัยภายในที่พัก
อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัท		
รายการ	ข้อเท็จจริงที่ค้นพบ	แนวทางการบริหารจัดการ
1. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ห้องพัก	ผู้เช่า - ความพึงพอใจด้านที่จอดรถจักรยานยนต์ รถยนต์อยู่ในระดับต่ำเนื่องจากจำนวนที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้พัก	- มีการจำกัดผู้ที่จะเข้าพักใหม่ที่มีรถยนต์
2. การบริการจัดเก็บค่าเช่าและบริการ	ผู้ประกอบการ - มีการจัดเก็บค่าเช่าโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเพียงช่องทางเดียวเนื่องจากมีความสะดวกและปลอดภัย ผู้เช่า - ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บค่าเช่าและบริการอยู่ในระดับต่ำ	- ผู้ประกอบการอาจยืดหยุ่นในการเพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าในบางกรณีที่เป็นหรือกรณีฉุกเฉิน

ที่มา จัดทำโดยผู้วิจัย

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภททั้งด้านผู้ประกอบการและผู้เช่า มีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่ควรอยู่ใกล้กับแหล่งงาน สถานศึกษา แหล่งชุมชนและการเข้าถึงที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ รวมถึงการเดินทางที่สะดวกเหมือนกับที่ริวจิน อัมพลเสถียร (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ทำเลที่ตั้งกับการเช่าอยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับทำเลที่ตั้งที่ต้องอยู่ใกล้แหล่งงาน แหล่งสถานศึกษา ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านค้า อีกทั้งมีการเดินทางสะดวกสามารถเข้าถึงการคมนาคมได้

2) การจัดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในอพาร์ทเมนต์แต่ละประเภทมีความเหมือนและแตกต่างกัน อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีขนาดห้องพักขนาดเล็ก ไม่มีการจัดเตรียมเฟอร์นิเจอร์ให้ โดยมีความสอดคล้องกับ KKI Research Department (2015) ที่พบว่า ห้องพักของคนงานโรงงานเน้นวัสดุที่ทำให้ต้นทุนต่ำ และมักจะเป็นห้องเปล่าไม่มีเฟอร์นิเจอร์ มีขนาดห้องพักประมาณ 15-20 ตารางเมตร โดยมักวางห้องน้ำไว้ด้านนอกอาคารเพื่อให้พื้นที่ห้องนอนใช้สอยได้อย่างเต็มที่และดูไม่เล็กจนเกินไป แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของศรีนวล มีสาทรพงษ์ (2553) ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องของคนงานโรงงานระดับมากที่สุด คือ การจัดพื้นที่ทางเดินให้สะดวกเรียบร้อย มีเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพให้พร้อม และจำนวนห้องพักมีความเหมาะสม ด้านสิ่งปรากฏทางกายภาพ พบว่า ขนาดและการจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องเป็นปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเช่าอย่างน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าคนงานโรงงานให้ความสำคัญกับเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักแต่ไม่คำนึงถึงขนาดของห้องพัก อพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษา มีขนาดห้องตามมาตรฐาน มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ สนธยากุล (2550) ที่กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ เตียงนอนและที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง เก้าอี้ ชั้นวางทีวี ผ้าม่าน ระเบียง อีกทั้งอพาร์ทเมนต์นิสิตนักศึกษามีโต๊ะไว้เขียนหนังสือและใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้เช่าซึ่งงานวิจัยของสุนิศา ตรีธนะพัฒน์ (2557) พบว่า กิจกรรมที่นักศึกษาชอบทำเวลาพักอยู่ในหอพักเอกชนคือ เล่นเกมส์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนอพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทมีขนาดห้องที่ใหญ่และหลากหลายรวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า

3) การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ โดยการรับผิดชอบงานระดับบริหาร เช่น การกำหนดนโยบาย การจัดหาผู้บริหารอาคารเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ งานระดับการจัดการเพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน ผู้ประกอบการจัดการเรื่องการเงินเป็นหลักและมอบหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นๆให้ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ (มณฑาจุฬา สุวัฒน์ดิถิก, 2554) แต่ทุกอพาร์ทเมนต์ไม่ได้มีการวางแผนด้านเวลาและงบประมาณในการสำรองเงินล่วงหน้าสำหรับการซ่อมแซมใหญ่ ตามหลักการของเสรีชัย โชติพานิช (2545) ทำให้การปรับปรุงซ่อมแซมไม่สามารถทำได้หมดในคราวเดียว อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและผู้เช่าพัก การบริหารจัดการทางกายภาพมีความคล้ายกันในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมและการดูแลซ่อมบำรุง เนื่องจาก

อพาร์ทเมนต์เป็นธุรกิจบริการที่อยู่อาศัยที่เสนอสินค้า เช่น อาคาร อุปกรณ์อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวงจรทางกายภาพมีการชำรุดทรุดโทรม จึงต้องจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและมีการปรับปรุงซ่อมแซม (บุญชนะ บุญเลิศ, 2551) การบริการของแต่ละแห่งมีความคล้ายกัน เช่น ให้ข้อมูลการเช่า การทำสัญญา การจัดเตรียมห้องพัก การอำนวยความสะดวก การจัดสภาพแวดล้อม การดูแลความสะอาดและความปลอดภัย การดูแลและซ่อมแซมอาคารโดยเฉพาะการปรับปรุงภายนอกอาคารให้ดูใหม่อยู่เสมอ (พัลลภ กฤตยานวัช, 2555) ซึ่งในระดับปฏิบัติการปฏิบัติการครอบคลุมการทำงานและการบริการภายในอาคารทั้งหมด (บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช, 2547) ถึงแม้ว่าลักษณะของการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์จะมีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันในระดับคุณภาพการบริหารจัดการ เห็นได้จากความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แต่ละกลุ่มโดยนิสิตนักศึกษามีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่ม พนักงานบริษัท และคนงานโรงงาน ตามลำดับ โดยเฉพาะกลุ่มคนงานโรงงานที่มีความพึงพอใจในด้านการดูแลซ่อมบำรุงอาคาร พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ระบบรักษาความปลอดภัย และระบบป้องกันเพลิงไหม้อยู่ระดับต่ำ ผู้ประกอบการควรปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการอาคารและการบริการ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของผู้เช่ามากขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว (IHotel Marketer, 2012)

4) ช่วงอายุของผู้อยู่อาศัยของทั้ง 3 กลุ่มส่วนมากอยู่ระหว่าง 20-30 ปีซึ่งเป็นช่วงวัยหนุ่มสาว ซึ่งส่วนใหญ่สถานภาพโสด โดยคนงานโรงงานและนิสิตนักศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดซึ่งทั้ง 2 กลุ่มมีระดับรายได้เฉลี่ย 10,000-15,000 บาทต่อเดือน ต่างจากพนักงานบริษัทอยู่กรุงเทพฯ มีระดับรายได้ 20,000-25,000 บาทต่อเดือน เหมือนกับที่มานพ พงศทัต (2527) กล่าวถึง ราคาเช่าที่อยู่อาศัยไม่ควรเกิน 20-25% ของรายได้ต่อเดือน ถ้าระดับราคาเช่ามากขึ้นสามารถเช่าร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อลดค่าใช้จ่ายได้

5) ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเช่ามากที่สุดของทั้ง 3 กลุ่ม คือ ทำเลใกล้แหล่งงานสถานศึกษา ซึ่งเหมือนกับที่มานพ พงศทัต (2527) กล่าวไว้ว่า สิ่งที่สำคัญคู่กับที่อยู่อาศัย คือ แหล่งงาน ดังนั้นทำเลที่ตั้งและการเดินทางเป็นปัจจัยในการเลือกที่อยู่อาศัยและเช่าอาศัย นอกจากนี้ปัจจัยเรื่องการเดินทางสะดวกและมีระบบขนส่งมวลชนที่ดีเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ของกลุ่มคนงานโรงงานและพนักงานบริษัท แสดงให้เห็นได้ว่ากลุ่มคนวัยทำงานคำนึงถึงเรื่องการเดินทางเป็นสำคัญสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Emily N. Zietz (2003) ที่กล่าวถึงความสำคัญของความสะดวก ระยะเวลาการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง นอกจากนี้กลุ่มคนงานโรงงานยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเช่าที่เหมาะสมอีกด้วยเหมือนกับผลการวิจัยของมณฑาจุฬา สุวัฒน์ดิolk (2554) ที่พบว่านอกจากทำเลที่ตั้งแล้วคนงานโรงงานยังให้ความสำคัญด้านราคาเช่นกัน ส่วนปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเงียบสงบและที่พักรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยของกลุ่มนิสิตนักศึกษา เนื่องจากนิสิตนักศึกษายังอยู่ในวัยเรียนทำให้ต้องการที่พักอาศัยที่ปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะบริเวณด้านหน้าหอพักควรมีไฟที่มีความสว่างเพียงพอเพื่อความปลอดภัยในเวลากลางคืน (สุนิศา ตรีชนพัฒน์, 2557)

6) ระยะเวลาการเข้าพักโดยประมาณของนิสิตนักศึกษา 2-3 ปี ขณะที่พนักงานบริษัท 5-6 ปี และคนงานโรงงาน 9-10 ปี ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงปัจจัยด้านอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเช่า อพาร์ทเมนต์ที่แตกต่างกันในด้านระยะเวลาการอยู่อาศัย สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนารถ อิมสอน (2557) ที่พบว่าช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปีและเป็นนักศึกษาซึ่งเป็นช่วงวัยเรียนมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยน้อยกว่าช่วงอายุ 26-35 ปีและอายุ 36-45 ปี ตามลำดับซึ่งเป็นคนวัยทำงาน โดยผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีแนวโน้มการเช่าน้อยกว่าอาชีพพนักงานราชการหรืออาชีพอื่นๆ เนื่องจากต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทำให้ย้ายงานใหม่ที่ได้ค่าตอบแทนมากกว่า ส่งผลให้ย้ายที่พักอาศัยด้วย

7) รูปแบบการเดินทางของแตกต่างกันกลุ่มคนงานโรงงานส่วนใหญ่เดินทางโดยจักรยานยนต์ส่วนตัว นิสิตนักศึกษาเดินทางโดยรถประจำทาง ใช้เวลา 10-20 นาที ต่างจากพนักงานบริษัทเดินทางไปทำงานโดยรถยนต์ใช้เวลาเดินทาง 21-30 นาที โดยกลุ่มผู้เช่าวัยทำงานส่วนใหญ่มีรถยนต์ถึงแม้ว่าจะอยู่ใกล้รถไฟฟ้าแต่ยังมีความต้องการที่จอดรถสูง (ทีมธุรกิจ Busy-Day, 2556) โดยสาธารณูปการและระยะทางโดยรอบมีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง Urban Planning and Design (Joseph De Chiara, 1982) พบว่า มหาวิทยาลัยหรือสถานศึกษาเฉพาะทางควรตั้งอยู่ห่างไม่เกิน 30-45 นาที ส่วนแหล่งงานควรมีระยะห่างไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง สอดคล้องกับ Berry and Hortan (1970) ที่ศึกษาการเดินทางของประชากรในเมือง พบว่าที่อยู่อาศัยใกล้เส้นทางคมนาคมจะช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ซึ่งปัจจัยทางด้านอาชีพ การงาน และระดับรายได้มีผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัย ซึ่งคนที่รายได้น้อยจะเลือกที่พักใกล้ที่ทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้น้อยที่สุด

8) การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยจากการเช่าอยู่อาศัยไปเป็นซื้อที่อยู่อาศัยของกลุ่มนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีแผนเนื่องจากยังอยู่ในวัยเรียน ต่างจากกลุ่มคนวัยทำงานที่มีการวางแผนประมาณร้อยละ 60 ระยะเวลาที่คาดว่าจะซื้อที่อยู่อาศัยของกลุ่มพนักงานบริษัท คือ 4-6 ปีที่กรุงเทพมหานคร ต่างจากกลุ่มคนงานโรงงาน 7-9 ปีและกลุ่มนิสิตนักศึกษา 10 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาของตนเอง โดยสถานภาพทางสังคม อาชีพการงานและระดับรายได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย เช่น กลุ่มอายุช่วง 21-31 ปีเป็นช่วงเพิ่งเริ่มทำงานจึงเริ่มจากการเช่าที่พัก ส่วนกลุ่มผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อายุ 31-41ปีเป็นกลุ่มที่เริ่มสร้างครอบครัวแล้ว ผู้เช่าอาศัยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยตามสถานที่ทำงาน การคมนาคมเพื่อลดค่าใช้จ่าย ดังนั้นการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยนอกจากควรคำนึงถึงระดับรายได้แล้ว ยังต้องคำนึงถึงหน้าที่มั่นคงที่เป็นหลักแหล่งของการทำงานด้วย (คนธ์พงษ์ เลิศชัยทัศน์, 2550)

6.3 ข้อค้นพบที่สำคัญ

1) ปัจจัยสำคัญเรื่องทำเลใกล้แหล่งงาน สถานศึกษา เป็นปัจจัยอันดับแรกในการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์ของผู้เช่าทุกกลุ่ม อีกทั้งกลุ่มคนวัยทำงานคำนึงถึงเรื่องการเดินทางสะดวก คนงานโรงงานคำนึงถึงราคาค่าเช่า และนิสิตนักศึกษาให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย พฤติกรรมการอยู่อาศัยของผู้พักส่วนใหญ่อยู่ 1-2 คนต่อห้อง นิสิตนักศึกษาและคนงานโรงงานอยู่ 7 วันต่อสัปดาห์ ต่างจาก

พนักงานบริษัทที่อยู่ 4-6 วันต่อสัปดาห์ โดยระยะเวลาและวิธีการเดินทางไปศึกษาและทำงานแตกต่างกัน กลุ่มคนงานโรงงานเดินทางโดยรถจักรยานยนต์ส่วนตัว นิสิตนักศึกษาเดินทางโดยรถประจำทาง ใช้เวลา 10-20 นาที ส่วนพนักงานบริษัทเดินทางไปทำงานโดยรถยนต์ใช้เวลา 21-30 นาที สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้อยู่อาศัยทุกกลุ่มต้องการเหมือนกัน คือ อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ระยะเวลาในการอยู่อาศัยแตกต่างกัน กลุ่มนิสิตนักศึกษาอยู่อาศัยประมาณ 2-3 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัยสั้นที่สุด ในขณะที่พนักงานบริษัท 5-6 ปี คนงานโรงงาน 9-10 ปี ซึ่งระยะเวลาเช่ามีผลในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ หากผู้เช่าย้ายออก ผู้ประกอบการต้องจัดเตรียมห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเพื่อรองรับผู้เช่าใหม่ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดการเพิ่มขึ้น และหากไม่มีผู้มาเช่าพักใหม่อาจมีผลกระทบต่อค่าเสียโอกาสในการสร้างรายได้

2) การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ของแต่ละกลุ่มมีทั้งความคล้ายกันในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อม การดูแลความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดการดูแลซ่อมบำรุงอาคาร อุปกรณ์อาคาร และ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญของอพาร์ทเมนต์ทุกประเภทโดยเฉพาะการปรับปรุงภายนอกให้ดูใหม่ เนื่องจากมีผลต่อตัวอาคารและการบริหารจัดการในระยะยาวของผู้ประกอบการ รวมถึงการตัดสินใจเช่าพัก และความพึงพอใจของผู้เช่าด้วย อย่างไรก็ตามคุณภาพของการบริหารจัดการมีความต่างกันโดยเฉพาะในอพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในที่พักและจำนวนผู้ดูแลผู้พักน้อยกว่ากลุ่มอื่น

3) กลุ่มนิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจค่อนข้างสูงต่อการบริหารจัดการด้านกายภาพและบริการ โดยเฉพาะสภาพอาคาร พื้นที่รับรอง ความใส่ใจจากผู้ดูแล แต่ผู้ประกอบการเห็นว่าผู้เช่ากลุ่มนี้บริหารจัดการยากกว่ากลุ่มอื่น ต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัทที่พึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และต่างจากกลุ่มคนงานโรงงานที่พึงพอใจค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัย การป้องกันเพลิงไหม้ การซ่อมบำรุงอาคาร และพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก แต่ผู้ประกอบการมองว่าไม่เป็นปัญหาในการบริหารจัดการเพราะให้ผู้เช่าช่วยกันจัดการดูแล

6.4 ข้อเสนอแนะ

แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการ และผู้สนใจลงทุนอพาร์ทเมนต์

6.4.1 ข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการ

การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ ผู้ประกอบการควรมีการวางระบบ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แม้ว่าวิธีการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์แต่ละแห่งมีความคล้ายคลึงกันในลักษณะงานพื้นฐาน แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพของการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอพาร์ทเมนต์ของคนงานโรงงานที่ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้พักเป็นสำคัญแม้ว่าระดับราคาค่าเช่าไม่สูง เช่น มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะอุปกรณ์การป้องกันอัคคีภัยให้ตรงตามข้อกำหนด ให้ความใส่ใจดูแลผู้เช่ามากขึ้น เพื่อทำให้ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการอยู่อาศัย นอกจากนี้ทุกอพาร์ทเมนต์ต้องมีการปรับปรุง ดูแล ซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์อาคารของทั้งส่วนกลางและภายในห้องพักอยู่เป็นประจำ

จึงควรวางแผนสำรองการเงินไว้ทุกเดือนสำหรับการบำรุงรักษาอาคาร โดยสภาพกายภาพอาคารที่ดูใหม่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกเช่า หากผู้ประกอบการละเลยการดูแลสภาพกายภาพอาคาร จะทำให้การปรับปรุงซ่อมแซมใช้ระยะเวลานานขึ้นและใช้งบประมาณมากขึ้น

6.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจลงทุนอพาร์ทเมนต์

1) การศึกษาทำเลที่ตั้ง เป็นเรื่องสำหรับผู้สนใจลงทุนต้องคำนึงถึง เช่น ย่านนิคมอุตสาหกรรม ย่านธุรกิจการค้าใจกลางเมือง ย่านแหล่งงาน ย่านสถานศึกษา ย่านชุมชน ซึ่งทำเลที่ตั้งจะสอดคล้องกับกลุ่มผู้เช่า ลักษณะโครงการ และระดับราคาเช่า นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งแล้วยังควรพิจารณาปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เช่น การเดินทางมีความสะดวกสบาย สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบ

2) การศึกษารูปแบบโครงการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอกห้องพัก ระบบต่างๆภายในอพาร์ทเมนต์ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้เช่าพักอาศัย อีกทั้งยังรวมถึงระดับราคาที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เหมาะสมกับคุณภาพโครงการ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

3) แนวทางการบริหารจัดการ อพาร์ทเมนต์คนงานโรงงานมีขนาดห้องพักและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักน้อยกว่ากลุ่มอื่น พื้นที่ห้องน้ำอยู่นอกห้องพักทำให้ห้องนอนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ทำให้ใช้เงินลงทุนน้อยและบริหารจัดการด้านกายภาพง่ายกว่า ต่างจากนิสิตนักศึกษาที่มีขนาดห้องมาตรฐาน 20-25 ตารางเมตรและจัดเฟอร์นิเจอร์พื้นฐานให้ อีกทั้งควรมีการจัดโปรโมชั่นเพื่อรักษาลูกค้า ช่วงปิดเทอมเนื่องจากลูกค้ามีแนวโน้มย้ายที่พักมากกว่ากลุ่มอื่น และพนักงานบริษัทที่มีขนาดห้องพักหลากหลาย มีจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น รวมถึงมีการบริหารจัดการด้านกายภาพให้น่าอยู่อาศัยและบริการที่สะดวกรวดเร็ว ควรเสนอทั้งสินค้าและบริการที่เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งที่ไม่จับต้องไม่ได้ เช่น บรรยากาศโดยรวม ความสะอาดในที่พัก ความรู้สึกในการอยู่อาศัย

4) การศึกษาข้อดี ข้อเสีย และปัญหาที่เกิดขึ้นในอพาร์ทเมนต์ สามารถช่วยให้ลดความผิดพลาดและช่วยเพิ่มการตัดสินใจในการเลือกลงทุนอพาร์ทเมนต์ โดยจากสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ อพาร์ทเมนต์พบว่า อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทเป็นกลุ่มผู้เช่าที่ดูแลง่ายกว่ากลุ่มอื่น ไม่ค่อยอ่อนไหวต่อภาวะเศรษฐกิจเหมือนกับคนงานโรงงานที่นิคมอุตสาหกรรมอาจมีการย้ายฐานการผลิต อัตราค่าเช่ายังมีแนวโน้มเติบโต อีกทั้งในระยะยาวยังมีโอกาสขายโครงการต่อให้นักลงทุนรายใหม่ได้ในราคาที่สูง รวมไปถึงมีปัญหาเรื่องการชำระเงินและทะเลาะวิวาทน้อย และยังมีอัตราการเข้าพักที่ดีสม่ำเสมอตลอดทั้งปีต่างจากนิสิตนักศึกษา แต่อพาร์ทเมนต์พนักงานบริษัทควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันแม้ว่ากลุ่มนิสิตศึกษามีปัญหาด้านบุคคลมากกว่าแต่ผู้เช่ากลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์มากกว่ากลุ่มอื่น

6.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. โครงการกรณีศึกษาตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้วิจัยเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมายก่อน และเลือกพื้นที่ตามมา ซึ่งควบคุมตัวแปรเฉพาะลักษณะอาคารและกลุ่มผู้เช่า
2. โครงการกรณีศึกษามีระดับราคาเช่าที่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้เช่าแต่ละกลุ่มมีผลต่อทำเล ระดับราคาเช่าและรูปแบบโครงการที่แตกต่างกันด้วย

6.6 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับคนงานโรงงาน นิสิตนักศึกษา และพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง ควรศึกษาพื้นที่ในเขตอื่นๆที่เป็นอพาร์ทเมนต์ประเภทเดียวกันแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติมจากการศึกษาในครั้งนี้
2. ควรศึกษาและเปรียบเทียบอพาร์ทเมนต์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เดียวกันและมีราคาใกล้เคียงกัน เพื่อควบคุมตัวแปรได้มากขึ้น
3. ควรศึกษาและเปรียบเทียบการแบ่งประเภทอพาร์ทเมนต์ในรูปแบบอื่น เช่น การแบ่งตามราคา ค่าเช่าและทำเลที่ตั้ง แบ่งตามระดับรายได้ของกลุ่มผู้เช่า เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- Bartol & Martin. (1997). *Management* (2nd ed.). New York: McGraw - Hill.
- Berry and Horton. (1970). *Geographic Perspectives on Urban Systems*. New Jersey: Prentice Hall.
- De Fleur, M. L. (1966). *Theories of Mass Communication*. New York: David McKay.
- Emily N. Zietz. (2003). Multifamily Housing: A Review of Theory and Evidence. *The Journal of Real Estate Research*, 25, 185.
- Hae Lee Yim & Byeong Hun Lee. (2011). The Effect of The Quality Of Apartment Houses On The Residential Satisfaction And Corporation Performance. *Journal Of Automation in Construction*, 28, 1394-1400.
- IHotel Marketer. (2012). Market Targeting. Retrieved from http://www.ihotelmarketer.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=224%3Amarket-targeting
- Montajula Suvattanadilok. (2011). Decision-Making Factors in Renting an Apartment: A Study of Tenants and Small Business Owners in Lat Krabang, Bangkok. *Journal of International Business & Finance*, 3(1), 61-85.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Phillip Kotler. (1996). *Principles of Marketing. The United States of America*: Prentice-Hall International, Inc.,.
- Ricky W. Griffin. (1999). *Management*. Boston: Houghton Griffin.
- TerraBKK. (2557). เช่าอย่างไรให้ถูกกฎหมาย. Retrieved from <http://terrabbkk.com/news/5993/%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%AD%E0%B8%A2%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B9%84%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%96%E0%B8%B9%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2>
- Voordt & Wegen. (2005). *Architecture in Use. An introduction to the programming, design and evaluation of buildings*. Oxford: Architectural Press.

- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Zwern. (2552). แนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์. Retrieved from: <https://www.gotoknow.org/posts/273959>
- เฉลิมพล ต้นสกุล. (2541). พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลสหประชาพาณิชย์.
- เฉลิมรัตน์ นราแก้ว. (2548). ปัจจัยในการเลือกและความพึงพอใจอาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่าในเขตดินแดง: กรณีศึกษา อาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่า ถนนประชาสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริชย์ โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริชย์ โชติพานิช. (2549). แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). การวิเคราะห์สื่อ :แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา พิทักษ์ธีระธรรม. (2537). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์ที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554). การศึกษา: นิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554. 14-28
- คนธ์พงษ์ เลิศชัยทัศน. (2550). การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการถือครองที่อยู่อาศัยของคนชั้นกลาง : กรณีศึกษา อาคารพักอาศัยรวมในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระภา ศิริวัฒน์เมธานนท์ และคณะ. (2543). พฤติกรรมสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จีราพร วีระหงส์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ต่อศักดิ์ มีสุข. (2547). ผลกระทบต่อที่อยู่อาศัยประเภทอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตห้วยขวางเมื่อมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีเกียรติ พิตรปรีชา. (2538). การศึกษาอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตห้วยขวาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทิมธุรกิจ Busy-Day. (2556). รวยด้วยอพาร์ทเมนต์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ จำกัด.
- ธงชัย ทองมา. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงาน ให้เช่าระดับ เอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา อาคารอับดุลราฮิม. วารสารวิชาการ *Veridian E-Journal*, 7(2), 15.
- บัณฑิต จุลาลัย และ เสริชย์ โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชนะ บุญเลิศ. (2551). คัมภีร์เศรษฐีจากธุรกิจให้เช่าอสังหาริมทรัพย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทีเคพรินต์ติ้ง จำกัด.
- ปิยศักดิ์ มานะสันต์. (2558). ภาพรวมอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อเช่า ปี 2015. Retrieved from <http://www.kiatnakin.co.th/upload/download/20150323030454-31440.pdf>
- พจนารถ อิมสอน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเช่าอพาร์ทเมนต์ของผู้บริโภค ในเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ, 6(2), 135-144.
- พรชัย สุนทรพันธุ์. (2551). ลักษณะของสัญญาต่างตอบแทนยิ่งกว่าสัญญาเช่า. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2, 14-22.
- พัลลภ กฤตยานวัช. (2548). แนวทางการลงทุนและบริหารกิจการ. วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์, 11(42), 63-68.
- พัลลภ กฤตยานวัช. (2555). แนวทางการลงทุนและบริหารกิจการ. วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์, 18(69), 26-32.
- ภัทรานิษฐ์ แสงรัฐกาญจนสิน. (2555). การวางแผนของผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ในการเลือกเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษาพื้นที่เขตห้วยขวาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูวิชัย เอี่ยมพิงพร. (2545). ปัจจัยการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ของชาวต่างชาติในเขตศูนย์กลางธุรกิจ: กรณีศึกษาบ้านสวนพลู เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานพ พงศทัต. (2527). รวมเรื่องอาคารชุดของประเทศไทย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี แซ่ตั้ง. (2552). ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการอพาร์ทเมนต์ระดับราคาสูงในเมืองสมุทรสาคร: กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ AAA. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รวีโรจน์ อัมพลเสถียร. (2558). ปั้นเงินด้วยอสังหาฯไว้ใช้ตลอดชาติ. สมุทรปราการ: บริษัท มายเบสท์บุคส์ จำกัด.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2532. กรุงเทพมหานคร:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร:
ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิจิตรบุษบา มารมย์. (2545). การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร: การจัดการพื้นที่และสถานที่
สำหรับสภาพแวดล้อมในอนาคต. วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 1, 231-233.
- ศรีนิวล มีสาตรพงษ์. (2553). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับการตัดสินใจของผู้เช่าห้องเช่าใน
หมู่บ้านไทยธานี ซอย 17 เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ศุภย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์. (2559). การออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่ออยู่อาศัย อพาร์ทเมนต์
หอพักในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปี2554-2558.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). ธุรกิจอพาร์ทเมนต์ให้เช่า.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุจินต์ เพิ่มพิทักษ์. (2553). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อต้นทุนของการตรวจสอบภายใน.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สุชาดา สนธยางกุล. (2550). ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าอาคารอยู่อาศัยรวมให้
เช่า: กรณีศึกษา บริเวณถนน อ่อนนุช. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุธานี สมบูรณ์. (2553). การศึกษาปัญหาและการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของ
ธุรกิจการให้เช่าห้องพัก กรณีศึกษา S.S.แมนชั่น. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.
- สุธีกันต์ สติตคุณ. (2555). รวยด้วยอพาร์ทเมนต์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์
จำกัด.

- สุนิศา ตีรธนพัฒน์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม.
- อนุชา กุหลิวสุทธิ. (2556). สู่อิสรภาพทางการเงินด้วยอสังหาฯให้เช่า อพาร์ทเมนต์ คอนโดฯ หอพัก. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ จำกัด.
- อนุชา กุหลิวสุทธิ. (2557). อสังหาริมทรัพย์ ฉบับเรียนรู้อย่างรู้ใจ เล่ม1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟสท์ออฟเซท จำกัด.
- อรุณ ศิริงานุสรณ์. (2555). เทคนิคเบื้องต้นพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟสท์ออฟเซท จำกัด.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รหัส _____

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท :กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์นี้ โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งสำหรับการศึกษา ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลที่รับไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากทางด้านวิชาการเท่านั้น

นางสาว ขันัญญา ประดิษฐารมณ 5873336025 นิสิตภาควิชาเคหการ สาขา การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 089-1061051 E-mail: zynesss@gmail.com

ชื่ออพาร์ทเมนต์ _____ ตั้งอยู่ที่เขต _____

สัดส่วนผู้เข้าพัก _____ ระยะเวลาเช่าของผู้พักอาศัย _____

ตำแหน่งในอพาร์ทเมนต์ เจ้าของอพาร์ทเมนต์ ผู้จัดการอพาร์ทเมนต์ ผู้ดูแลอพาร์ทเมนต์

ส่วนที่ 1 แนวคิดของการทำอพาร์ทเมนต์

1. แนวคิดในการลงทุนทำธุรกิจอพาร์ทเมนต์

2. แนวคิดในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการด้านกายภาพ

1. องค์ประกอบของอาคาร

1.1 อายุอาคาร _____ ปี

1.2 ปีที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด ปี พ.ศ. _____ สภาพอาคารปัจจุบัน _____

1.3 จำนวนชั้น _____ ชั้น

1.4 จำนวนห้อง _____ ห้อง

1.5 ผังอาคาร

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

- 2.1 รูปแบบและสีของตัวอาคาร _____
- 2.2 การจัดหรือควบคุมแสงสว่างบริเวณอาคารและห้องพัก _____
- 2.3 การจัดการเรื่องเสียงดังรบกวน _____
- 2.4 การจัดการเรื่องการถ่ายเทอากาศบริเวณอาคารและห้องพัก _____

3. พื้นที่ส่วนกลางสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก

- 3.1 พื้นที่ส่วนกลาง
- พื้นที่ทิ้งขยะ พื้นที่นั่งพักรับรอง สวนหย่อม
- ที่จอดรถจักรยาน ที่จอดรถจักรยานยนต์ ที่จอดรถยนต์ อื่นๆ _____
- 3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก
- บันได ลิฟท์ ชั้นวางรองเท้า ตู้กดน้ำดื่ม เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ
- หนังสือพิมพ์ ร้านมินิมาร์ท ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร
- สำนักงานติดต่อ ตู้ใส่เอกสาร อื่นๆโปรดระบุ _____

4. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก

- 4.1 ขนาดห้องพักมีกี่แบบ _____ แบบ โดยมีราคา _____ บาท
- ขนาด _____ ตารางเมตร มีทั้งหมดจำนวน _____ ห้อง
- ขนาด _____ ตารางเมตร มีทั้งหมดจำนวน _____ ห้อง
- ขนาด _____ ตารางเมตร มีทั้งหมดจำนวน _____ ห้อง

4.2 รูปแบบห้องพัก

4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก

- เตียงนอน พุกที่นอน หมอน ตู้เสื้อผ้า เก้าอี้
- โต๊ะเครื่องแป้ง โต๊ะหัวเตียง โต๊ะเขียนหนังสือ ชั้นวางของ ชั้นวางโทรทัศน์
- โทรทัศน์ ชุดรับแขก เครื่องทำน้ำอุ่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ
- ตู้เย็น ระเบียง ผ้าม่าน อินเทอร์เน็ต อื่นๆ _____

5. การดูแลและการซ่อมบำรุง

- 5.1 โครงสร้างอาคาร _____

5.2 งานสถาปัตย์

การดูแลและซ่อมบำรุงเปลือกอาคาร _____

การดูแลและซ่อมบำรุงภายในอาคาร _____

5.3 งานระบบ

การดูแลและซ่อมบำรุงงานระบบไฟฟ้า _____

การดูแลและซ่อมบำรุงงานระบบประปา _____

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการด้านการบริการ**1. การบริการก่อนการเข้าพักอาศัย**

1.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์

Website/Facebook ใบปลิว ป้ายโฆษณา อื่นๆ _____

1.2 การคัดกรองผู้เข้าพัก

การซักถามประวัติ การสังเกตพฤติกรรม เลือกผู้เช่าเฉพาะกลุ่ม อื่นๆ _____

1.3 การให้รายละเอียดก่อนเข้าพัก

เอกสารแจ้งรายละเอียด รูปตัวอย่างห้องพัก พาชมห้องก่อนการเข้าพัก อื่นๆ _____

1.4 การทำสัญญาเช่า

รวบรวมเอกสารแสดงตน ชี้แจงกฎระเบียบ กำหนดอายุสัญญาเช่า อื่นๆ _____

1.5 การบริการย้ายเข้าพัก

การจัดเตรียมความเรียบร้อยของห้องพัก บริการขนย้ายของเข้าห้องพัก อื่นๆ _____

2. การบริการระหว่างการพักอาศัย

2.1 โครงสร้างและหน้าที่การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

2.2 การจ่ายค่าเช่าและค่าบริการ

ระยะเวลาในการชำระค่าเช่าและบริการ วันที่ _____ ถึง _____ ของทุกเดือน

เงินสดเท่านั้น เงินสดและการโอนเงินเข้าบัญชี โอนเงินเข้าบัญชีเท่านั้น

2.3 การจัดทำใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการ

วันที่จัดทำใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการ วันที่ _____ ของทุกเดือน

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์จัดทำใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการ

ใช้การเขียนใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการ

2.4 ด้านความปลอดภัย

- เหล็กตัด กล้องวงจรปิด คีย์การ์ด ไฟส่องสว่างฉุกเฉิน
 บันไดหนีไฟ เครื่องตัดไฟอัตโนมัติ ถังดับเพลิง อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน
 รปภ.ประจำอาคาร อื่นๆโปรดระบุ _____

2.5 ด้านความสะอาดและสุขอนามัย

- แม่บ้านทำความสะอาดภายนอกห้องพัก แม่บ้านทำความสะอาดภายในห้องพัก
 พื้นที่ที่ถึงขยะแต่ละชั้น พื้นที่ที่ถึงขยะรวม การป้องกันกำจัดแมลง/สัตว์ อื่นๆ__

3. การบริการหลังการเข้าพักอาศัย

3.1 การบริการย้ายออก

- บริการขนย้ายของออกจากห้องพัก บริการเสริมอื่นๆ _____

3.2 การคืนค้ำมัดจำและการจ่ายค่าปรับ

- ตรวจสอบความเสียหาย หักเงินค่าความเสียหาย หักเงินค่าบริการทำความสะอาด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

4.1 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์

- ปัญหาด้านการกายภาพ _____
 ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล _____
 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ _____
 ปัญหาอื่นๆ _____

4.2 แนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในอพาร์ทเมนต์

- ปัญหาด้านการกายภาพ _____
 ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล _____
 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ _____
 ปัญหาอื่นๆ _____

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ _____

รหัส _____

แบบสอบถามผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์สำหรับกลุ่มคนงานโรงงาน กลุ่มนิสิตนักศึกษา และกลุ่มพนักงานบริษัท :กรณีศึกษา อพาร์ทเมนต์ในเขตลาดกระบัง เขตบางกะปิ และเขตดินแดง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งสำหรับการศึกษา ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลที่ได้รับไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากทางด้านวิชาการเท่านั้น

นางสาว ชนัญญา ประดิษฐ์ธรรม 5873336025 นิสิตภาควิชาเคหการ สาขา การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์
คณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 089-1061051 E-mail: zynesss@gmail.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ 20-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 35-40 ปี 40 ขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง
4. ภูมิลำเนา กรุงเทพฯ อื่นๆ โปรดระบุ _____
5. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ โปรดระบุ _____
6. อาชีพ พนักงานโรงงานเกี่ยวกับ _____ นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อื่นๆ โปรดระบุ _____
7. ระดับรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท 15,000-20,000 บาท
 20,000-25,000 บาท 25,000 บาทขึ้นไป
8. ที่มาของรายได้ ผู้ปกครอง ทำงาน ทุนการศึกษา อื่นๆ _____

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการอยู่อาศัย

1. สาเหตุที่ท่านเลือกพักในอพาร์ทเมนต์แห่งนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ที่ตั้งใกล้สถานศึกษา/ที่ทำงาน การเดินทางมีความสะดวกสบาย สภาพแวดล้อมสงบ
 - รูปแบบอาคารห้องพักเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม ราคาเช่าเหมาะสม
 - ที่พักมีความปลอดภัย มีคนรู้จักพักอยู่หรือแนะนำมา ระบบขนส่งมวลชนที่เข้าถึงได้สะดวก
 - อื่นๆโปรดระบุ _____
2. ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเช่า
 - ตนเอง เพื่อน ผู้ปกครอง ครอบครัว อื่นๆ _____

3. ค่าเช่าห้องพัก _____ บาท/เดือน
 ค่าน้ำประปา _____ บาท/เดือน และค่าไฟฟ้า _____ บาท/เดือน
4. จำนวนผู้อยู่อาศัยใน 1 ห้องพัก 1คน 2คน 3คน 4คน
 ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ที่อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนท์ _____
5. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ที่อพาร์ทเมนท์นี้มาแล้ว _____ ปี _____ เดือน
6. ในหนึ่งสัปดาห์ท่านอยู่อาศัยในอพาร์ทเมนท์ _____ วัน
7. กิจกรรมที่ท่านชอบทำระหว่างอยู่อาศัยในห้องพัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ออกกำลังกาย ฟังเพลง อ่านหนังสือ เล่นคอมพิวเตอร์ อื่นๆ _____
8. พฤติกรรมการรับประทานอาหารของท่านขณะที่อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนท์
 ทำอาหารทานภายในห้องพัก ซื้ออาหารเข้ามาทานในห้องพัก ทานอาหารจากข้างนอก
 อื่นๆโปรดระบุ _____
9. วิธีการซักผ้าของท่านขณะที่อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนท์
 ซักผ้าในห้องพัก ใช้เครื่องซักผ้าในอพาร์ทเมนท์ จ้างร้านซักผ้า
 อื่นๆโปรดระบุ _____
10. ช่วงเวลาที่ออกจากอพาร์ทเมนท์ _____ น. ช่วงเวลาที่กลับถึงอพาร์ทเมนท์ _____ น.
11. ท่านเดินทางไปยังสถานศึกษา/ที่ทำงานใช้เวลาประมาณ _____ นาที และเดินทางโดย
 (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เดิน จักรยาน จักรยานยนต์รับจ้าง รถประจำทาง
 จักรยานยนต์ส่วนตัว รถยนต์ส่วนตัว อื่นๆโปรดระบุ _____
12. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านคิดว่าอพาร์ทเมนท์ต้องมี 5 ลำดับ โดยเรียงตามลำดับตามความสำคัญ
 (เช่น ตู้ โต๊ะ เติง พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ตู้กดน้ำ ชั้นวางของ สวนหย่อม ที่จอดรถ สวนหย่อม ลิฟท์)
 1. _____
 2. _____
 3. _____
 4. _____
 5. _____
13. ท่านจะแนะนำ ชักชวนหรือบอกต่อให้คนที่รู้จักมาอยู่อาศัยที่นี่หรือไม่
 แนะนำ เพราะ _____
 ไม่แนะนำ เพราะ _____
14. ระยะเวลาที่ท่านคาดว่าจะย้ายออกจากอพาร์ทเมนท์นี้ภายใน _____ ปี _____ เดือน
 เพราะ _____
15. ท่านคาดว่าจะซื้อบ้านเป็นของตัวเองภายในระยะเวลา _____ ปี และคาดว่าจะซื้อที่ไหน _____

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านกายภาพ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. องค์ประกอบของอาคาร						
1.1 สภาพของอาคารมีความเหมาะสมในการใช้งาน						
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ						
2.1 รูปแบบและสีของอาคารมีความสวยงาม						
2.2 บริเวณห้องพักและอาคารมีแสงสว่างเพียงพอ						
2.3 บริเวณห้องพักและอาคารไม่มีเสียงดังรบกวน						
2.4 บริเวณห้องพักและอาคารมีการถ่ายเทอากาศ ไม่อับชื้น						
2.5 บริเวณห้องพักและอาคารไม่มีกลิ่นรบกวน						
3. พื้นที่ส่วนกลางสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก						
3.1 พื้นที่ทิ้งขยะที่จัดให้มีความเพียงพอเหมาะสม						
3.2 พื้นที่นั่งพักรับรอง-พื้นที่พักผ่อนมีความเพียงพอเหมาะสม						
3.3 สวนหย่อม-พื้นที่สีเขียวมีความเพียงพอและเหมาะสม						
3.4 ที่จอดรถจักรยาน จักรยานยนต์ รถยนต์ มีความเพียงพอ						
3.5 จำนวนร้านค้าและร้านบริการมีความเพียงพอเหมาะสม						
3.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก เช่น ตู้กดน้ำดื่ม ตู้ใสเอกสาร เครื่องซักผ้า บันได ลิฟท์						
4. พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก						
4.1 ขนาดของห้องพักมีความเหมาะสม						
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เตียง ตู้ พัดลม มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานของผู้พัก						
4.3 พื้นที่ห้องน้ำมีความเหมาะสมกับการใช้งานของผู้พัก						
4.4 พื้นที่ระเบียงมีความเหมาะสมกับการใช้งานของผู้พัก						
5. การดูแลและการซ่อมบำรุง						
5.1 โครงสร้างอาคารมีความแข็งแรง ปลอดภัย						
5.2 การดูแลซ่อมแซมงานสถาปัตยกรรม เช่น การทาสีใหม่ ซ่อมแซมพื้น,ผนัง สะดวกรวดเร็ว เหมาะสมกับการใช้งาน						
5.3 การดูแลและซ่อมบำรุงงานระบบไฟฟ้า ระบบประปา มีความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน						
6. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารจัดการด้านกายภาพ						
6.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารจัดการด้านกายภาพ						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านกายภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านการบริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. การบริหารก่อนการเข้าพักอาศัย						
1.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมชัดเจน						
1.2 การแจ้งรายละเอียดก่อนเข้าพักมีความเหมาะสมชัดเจน						
1.3 การทำสัญญาเช่ามีความเหมาะสม ชัดเจน และเป็นธรรม						
1.4 การบริการย้ายเข้าพักทำให้ผู้พักมีความสะดวกสบาย						
2. การบริหารระหว่างการพักอาศัย						
2.1 เจ้าหน้าที่อพาร์ทเมนต์มีหน้าที่เหมาะสม มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า						
2.2 เจ้าหน้าที่บริการอย่างเป็นมิตร และเต็มใจช่วยเหลือ						
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างดีและรวดเร็ว						
2.4 วิธีการจ่ายค่าเช่าและค่าบริการมีความสะดวกรวดเร็ว						
2.5 การได้รับใบเสร็จค่าเช่าและค่าบริการมีความสะดวกรวดเร็ว						
2.6 ระบบการรักษาความปลอดภัย เช่น รัปภ. กล้องวงจรปิด มีความเหมาะสม						
2.7 ระบบป้องกันเพลิงไหม้ เช่น บันไดหนีไฟ ถังดับเพลิง มีความเหมาะสม						
2.8 ภายในอาคารและพื้นที่ส่วนกลางมีความสะอาดถูกสุขอนามัย						
3. การบริหารหลังการเข้าพักอาศัย						
3.1 การบริการขนย้ายของออกจากห้องพักทำให้ผู้พักอาศัย มีความสะดวกสบาย						
3.2 การคืนค้ำมัดจำและการจ่ายค่าปรับมีความสะดวกรวดเร็ว และมีความเป็นธรรม						
4. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารจัดการด้านการบริการ						
4.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารจัดการด้านการบริการ						

ข้อเสนอแนะอื่นๆในด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ด้านการบริการ

ส่วนที่ 5 ด้านปัญหาที่พบในการอยู่อาศัย

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกระดับปัญหาในด้านต่างๆที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม ปัญหาที่พบในการพักอาศัย	ระดับปัญหาในความคิดเห็นของท่าน					ไม่มี
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ปัญหาด้านกายภาพอาคาร						
1.1 ปัญหาสภาพอาคารมีความเก่าทรุดโทรม						
1.2 ปัญหาเรื่องความสะอาดภายในห้องพักและนอกอาคาร						
1.3 ปัญหาเรื่องกลิ่นและการถ่ายเทระบายอากาศภายในห้องพักและภายนอกอาคาร						
1.4 ปัญหาเรื่องแสงสว่างภายในห้องพักและนอกอาคาร						
1.5 ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จอดรถ พื้นที่รับรอง อินเทอร์เน็ต พัดลม ลิฟท์						
2. ปัญหาด้านผู้เช่าพักอาศัย						
2.1 ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตของผู้เช่าพักอาศัย						
2.2 ปัญหาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้เช่าพักอาศัย						
2.3 ปัญหาเสียงดังรบกวนจากภายนอกอาคาร						
2.4 ปัญหาเสียงดังรบกวนจากผู้เช่าพักอาศัยคนอื่น						
2.5 ปัญหาการดื่มของมึนเมาภายในอพาร์ทเมนต์						
2.6 ปัญหาการทะเลาะวิวาทภายในอพาร์ทเมนต์						
3. ปัญหาด้านการบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์						
3.1 ปัญหาการระเบียบและสัญญาเช่า						
3.2 ปัญหาการจัดเก็บค่าเช่าและการทำบิลค่าเช่า						
3.3 ปัญหาเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ผู้เช่าพัก						
3.4 ปัญหาเรื่องความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลอพาร์ทเมนต์						

ปัญหาที่พบในการพักอาศัยอื่นๆและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความร่วมมือ****

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวชนัญญา ประดิษฐารมณ เกิดวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2532 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2556

