



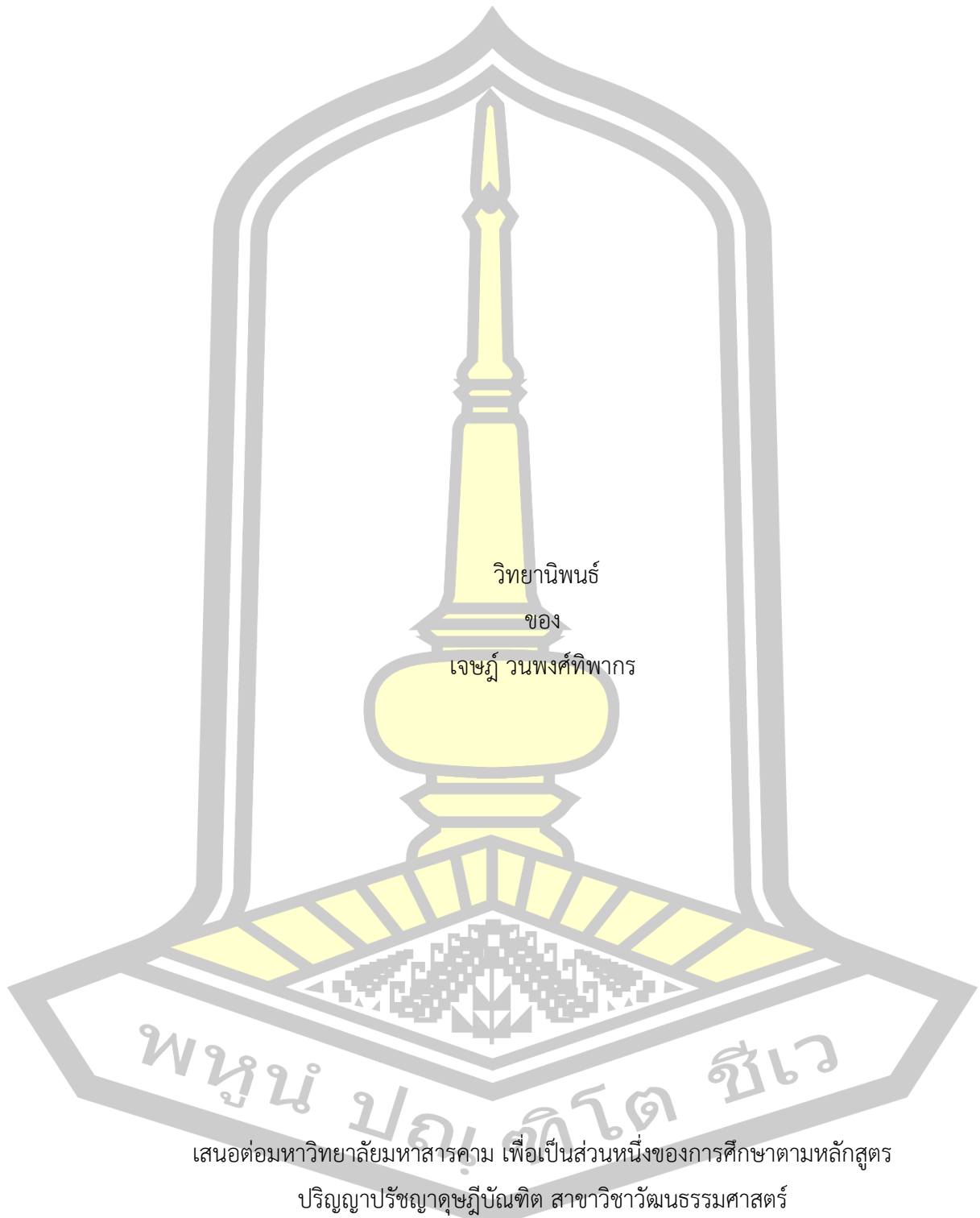
ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม

วิทยานิพนธ์
ของ
เจษฎ์ วนพงศ์ทิพากร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
ธันวาคม 2561

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม



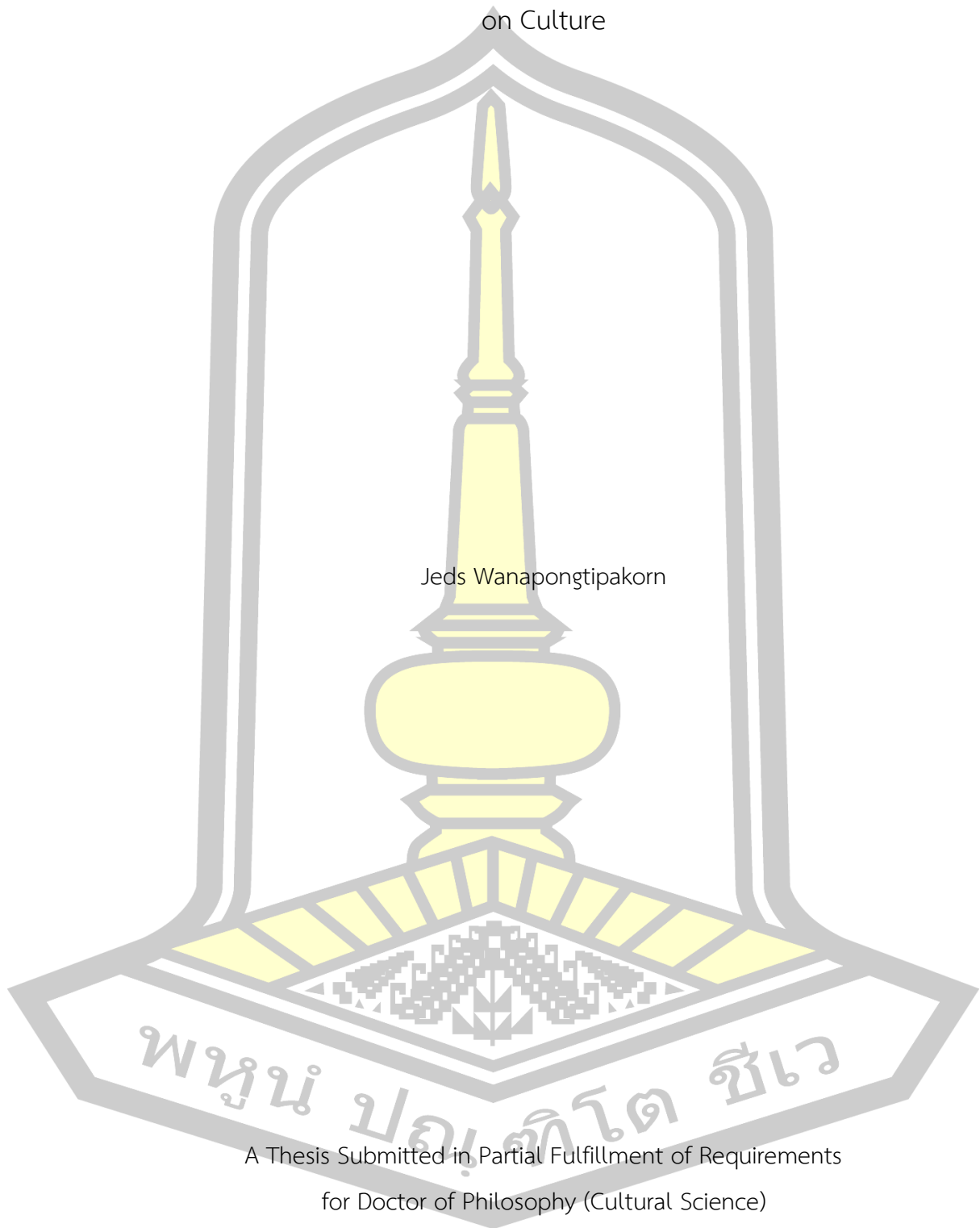
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์

ธันวาคม 2561

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Village Construction Business : The Model Business of Development Based
on Culture



Jeds Wanapongtipakorn

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Doctor of Philosophy (Cultural Science)

December 2018

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายเจษฎ์ วนพงศ์ทิพากร
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ปรัชญาดุชะฎิบัณฑิต สาขาวิชา
วัฒนธรรมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. สิทธิศักดิ์ จำปาแดง)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. ศาสตรา เหล่าอรรคยะ)

.....กรรมการ

(อ. ดร. พันธ์ โทธิษิตี)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. ธนัญชัย สิงห์มาตย์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา ปรัชญาดุชะฎิบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. ดร. ปฐมพงศ์ ฌ จำปาศักดิ์)

คณบดีคณะวัฒนธรรมศาสตร์

.....
(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
ผู้วิจัย เจษฎ์ วณพงศ์ทิพากร
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศาสตรา เหล่าอรรคะ
ปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต **สาขาวิชา** วัฒนธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีการศึกษา** 2561

บทคัดย่อ

การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม 2) สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ จำนวน 11 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป จำนวน 250 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ได้ผลการศึกษาพบว่า

1. ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา มีเส้นทางคมนาคม โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา มีความสะดวกทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมในภาคอีสานตอนล่าง ปัจจุบันและอนาคตอันใกล้จะมีการขยายเส้นทางถนนวงแหวนรอบเขตตัวเมืองทำให้โครงการหมู่บ้านจัดสรรเล็งเห็นความสำคัญในการเดินทางและมีการขยายมากขึ้น โครงการหมู่บ้านจัดสรรที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการรับความเจริญเติบโตในอนาคตประกอบกับการเดินทางในเขตเทศบาลนคร ประชาชนที่มีความพร้อมทั้งด้านรายได้ในระดับปานกลางถึงขั้นสูง

2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม พบว่า ด้านสถาปัตยกรรม โดยการเริ่มตั้งแต่การหาแหล่งที่ดินที่มีราคาไม่แพงมากนัก โดยพิจารณาจากตำแหน่งที่ตั้งมีความเหมาะสมสำหรับเป็นที่อยู่อาศัย จากนั้นก็จะนำปรึกษาผู้ออกแบบหรือสถาปนิก ทำการร่างแบบ ออกแบบแนวคิดที่อยู่อาศัย การลงทุนโดยมากจะขอจากสถาบันการเงิน การใช้ระบบ

สาธารณูปโภคในโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่เน้นความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สถาปนิก ผู้ออกแบบอาคาร เจ้าของโครงการได้กำหนดหรือวางนโยบายตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการวางแผนสำหรับระบบบำบัดน้ำเสียจากตัวอาคารจะต้องมีบำบัดน้ำส่วนมากผู้ออกแบบจะนิยมใช้ถังบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูปหรือถังกระโถก ถังเซฟติกแล้วปลายท่อจะต่อเข้ากับรางระบายน้ำของโครงการแล้วนำไปปล่อยลงสู่รางธรรมชาติหรือรางระบายน้ำของชุมชน

3. การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม มีดังนี้

3.1 ด้านสถาปัตยกรรม มีการวางผังสวนและสโมสรไว้กลางโครงการ โดยวางบ้านกระจายตัวรอบ ๆ สวนและมีการแบ่งผังออกเป็นกลุ่มปลายตันย่อยๆ พื้นที่หน้าบ้านควรเอื้อต่อการทำกิจกรรมและเปิดโอกาสให้คนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน รื้อมีลักษณะโปร่งง่ายต่อการมองเห็น ด้านความปลอดภัย สาธารณูปโภค จัดให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนด้านการคมนาคม ท่าเลที่ตั้ง พื้นที่ที่อยู่ใกล้หรืออยู่รอบ ๆ ตัวเมือง ติดถนนสายหลักผ่านมาถึงโครงการ และพื้นที่ต้องไม่เป็นพื้นที่น้ำท่วม

3.2 การจัดการธุรกิจ ด้านบุคลากร มีวิธีการในการเลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถ มาปฏิบัติงานและจัดการดูแลให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของ การเงิน ได้มีการจัดหาเงินทุนและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจจากสถาบันการเงิน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณะทางกายภาพ การวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมเกี่ยวกับการจัดท้าววัสดุ อุปกรณ์ การเลือกผู้ขายวัตถุดิบ การจัดซื้อ จนกระทั่งได้รับสินค้าตามที่ต้องการ โดยมีการวางแผนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการตลาด มีการบริหารจัดการเพื่อที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเป็นหลัก และด้านจริยธรรม เป็นการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรม เป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ได้แก่ จริยธรรมต่อลูกค้า ต้องให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด จริยธรรมต่อรัฐ คือ การปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรมต่อลูกจ้าง จัดสวัสดิการให้ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และจริยธรรมต่อสังคม นักธุรกิจที่ดียอมจะบริหารธุรกิจของตนโดยเคารพและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจ

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ, ธุรกิจบ้านจัดสรร

TITLE Village Construction Business : The Model Business of
Development Based on Culture

AUTHOR Jeds Wanapongtipakorn

ADVISORS Assistant Professor Sastra Laoakka , Ph.D.

DEGREE Doctor of Philosophy **MAJOR** Cultural Science

UNIVERSITY Mahasarakham **YEAR** 2018
University

ABSTRACT

Development of a culture-based business management model aimed to study: 1) the background of the management of a culture-based housing business; 2) the current situation and problems of the management of a culture-based housing business; and 3) develop of a culture-based housing management model. It is blended learning between quantitative study and qualitative research. The purpose of this research was to study the background of the culture-based housing business management, current situation and problems of the culture-based housing business management and the development of a culture-based housing management model. The sample consisted of 11 experts, 5 practitioners, and 250 general informants. The data were collected by studying information from relevant documents, publications and related research. The instruments used in the study were questionnaire, interview, observation, group discussion and workshops on development of a culture-based housing management model. The results showed that:

1. Background of housing business management; Nakhon Ratchasima Province has convenient transportation lines especially in the district of Nakhon Ratchasima both for cars and trains. It is a transportation center in the lower north-east. At present and in the near future, there is an extension of the ring road around the city center, making the project sees more important in communication and there is more expansive. The project will be built for the future growth. The people have

medium to high income and ready as well.

2. Current situation and problems of culture-based housing business management found that the architecture starting from finding a land that is not too expensive considering from the suitable location for living. Then it will be consulted with the designer or architect to make a draft of the concept of housing. An investment is sought from financial institutions. Utilization of utility systems in housing projects that focused on eco-friendly. Architects, project designers, owners have defined or placed policies since the beginning of the project. There is planning for the wastewater treatment system that requires water treatment. The designer will use the wastewater treatment tank or septic tank then the end of the pipe will be connected to the drainage of the project and then drained to a nature trail or drainage channel of the community.

3. The development of the culture-based housing management model is as follows:

3.1 Architecture, there is a layout of the park and the club in the middle of the project and the houses are spread around the garden and are divided into groups of small blind alleys. The front of the house should be conducive to the activity and allow people to interact. The fence is airy, easy to look through. Security, public utilities, there should be security staff. For the transportation, the location, the area should be near or around the city and attach to the main road. And the area must not be flooded.

3.2 Business management, for Human Resource, there is a way to select qualified people to work and manage them to achieve the financial goals of providing financial and operational support. For financial, there is funding from financial institutions, materials, places, physical identities, implementation planning, control of equipment procurement, selection of raw material suppliers to purchase until the required goods are received. Planning is the key to effective performance. For marketing, there is management to meet the needs of customers by considering

the customer satisfaction. And for ethics, it is ethical and creates an image that will offer the customer a good feeling for the organization and its products, such as ethics to customers; to provide the best customer service. Ethics towards the state is a legal practice. Ethics for employees; welfare and the development of personnel to increase knowledge. And ethics to society; good business people will manage their business by respecting and following the code of conduct.

Keyword : The Model of Development, Village Construction Business



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศาสตรา เหล่าอรรรคะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิศักดิ์ จำปาแดง อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ อาจารย์ ดร.พนัส โพธิ์บัติ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนนชัย สิงห์มาตย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และเสียสละเวลาที่มีค่าในการให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในการทำวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบแก้ไขความเรียบร้อย ตลอดจนคำแนะนำทางวิชาการที่ดีเสมอมา และแนะนำรูปแบบการเขียนวิทยานิพนธ์ให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ปานใจ จิรวชิรเดช ดร.บุญช่วย พาณิชย์กุล และอาจารย์ ดร.อัญชลี บุษปามาลา ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คณบดี คณะผู้บริหาร และคณาจารย์ในหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนิสิตระดับปริญญาเอก รุ่นที่ 13

คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาเอกที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่นิสิตตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณแม่ชุกยีน คุณพ่อทิพย์ วนพงศ์ทิพากร ที่เป็นกำลังใจ และครูบาอาจารย์ทุกท่าน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งปวงให้แก่นิสิต

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ความคิด อบรมสั่งสอนให้มีปัญญา และคุณธรรม ซึ่งเป็นเครื่องชี้นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต

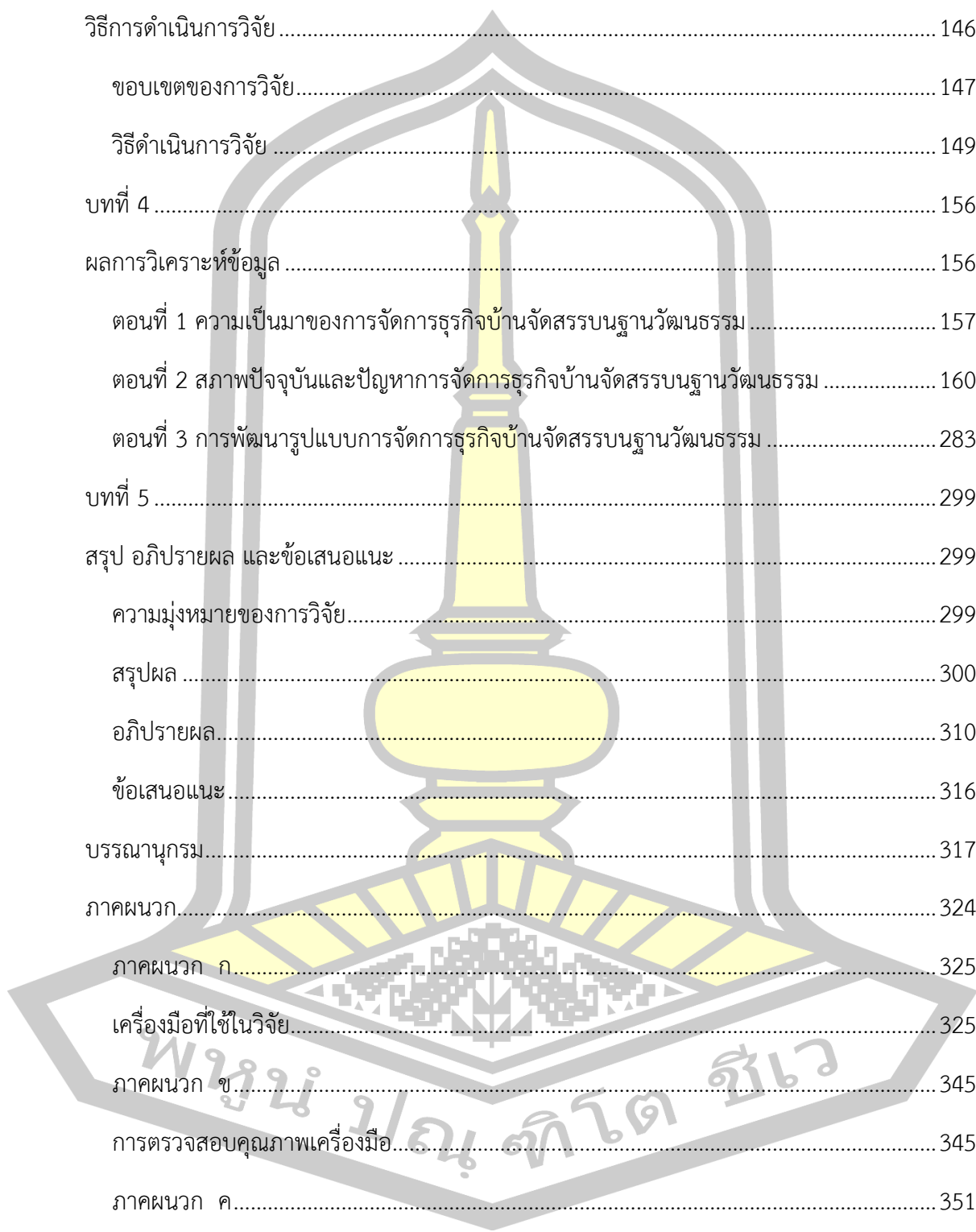
เจษฎ์ วนพงศ์ทิพากร

พนุน ปณฺ ทิโต ชีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฌ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฐ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
คำถามการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
บทที่ 2	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย	10
กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	34
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	38
บริบทพื้นที่ที่ทำการวิจัย	128
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	133

บทที่ 3	146
วิธีการดำเนินการวิจัย	146
ขอบเขตของการวิจัย.....	147
วิธีดำเนินการวิจัย	149
บทที่ 4	156
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	156
ตอนที่ 1 ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม	157
ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม	160
ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม	283
บทที่ 5	299
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	299
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	299
สรุปผล	300
อภิปรายผล.....	310
ข้อเสนอแนะ.....	316
บรรณานุกรม.....	317
ภาคผนวก.....	324
ภาคผนวก ก.....	325
เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	325
ภาคผนวก ข.....	345
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	345
ภาคผนวก ค.....	351
รายนามผู้ให้สัมภาษณ์	351
ประวัติผู้เขียน.....	356

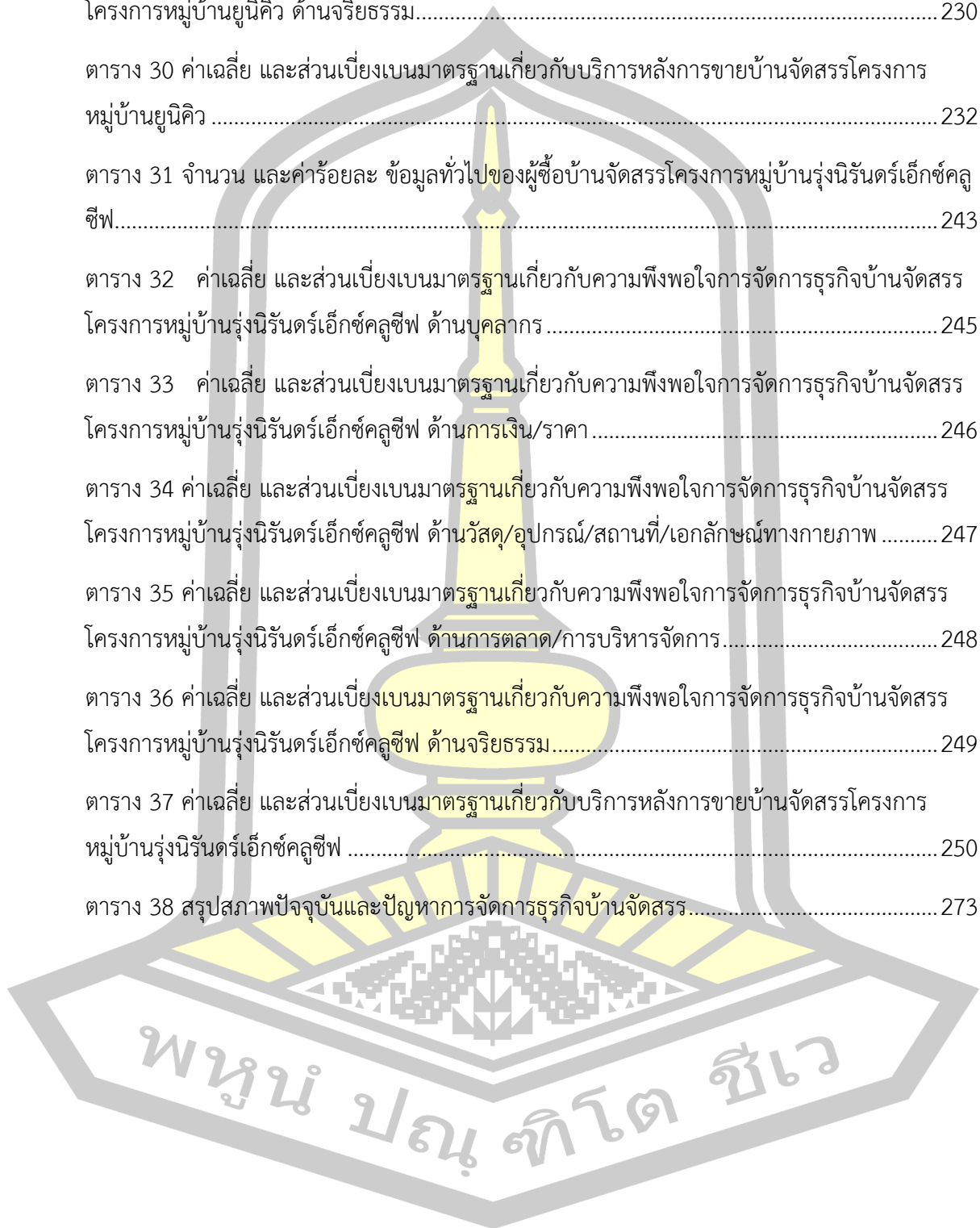


สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การเลือกพื้นที่ที่อยู่ใกล้การคมนาคม.....	88
ตาราง 2 แผนการดำเนินงานวิจัย.....	155
ตาราง 3 จำนวน และค่าธรรมเนียม ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม.....	170
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม ด้านบุคลากร.....	172
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร.....	173
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ.....	174
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม ด้านการตลาด การบริหารจัดการ.....	175
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม ด้านจริยธรรม.....	176
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม.....	178
ตาราง 10 จำนวน และค่าธรรมเนียม ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา.....	190
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านบุคลากร.....	191
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านการเงิน ราคา.....	192
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ.....	193
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ.....	194

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านจริยธรรม.....	195
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ หมู่บ้านไอยรา.....	197
ตาราง 17 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์.....	209
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านบุคลากร	211
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการเงิน/ราคา	212
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	213
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ	214
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านจริยธรรม.....	215
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ หมู่บ้านเดอะเบสท์.....	216
ตาราง 24 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคิว	225
ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคิว ด้านบุคลากร.....	226
ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคิว ด้านการเงิน/ราคา.....	227
ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคิว ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	228
ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคิว ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ.....	229

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านจริยธรรม.....	230
ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ หมู่บ้านยูนิควิ	232
ตาราง 31 จำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลู ซีฟ.....	243
ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านบุคลากร	245
ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการเงิน/ราคา	246
ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	247
ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ.....	248
ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านจริยธรรม.....	249
ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการ หมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ	250
ตาราง 38 สรุปสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร.....	273



สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
ภาพประกอบ 2 แนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC.....	17
ภาพประกอบ 3 แนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC.....	19
ภาพประกอบ 4 ผังแสดงกระบวนการออกแบบ.....	94
ภาพประกอบ 5 แผนที่จังหวัดนครราชสีมาและพื้นที่ที่ศึกษา.....	129
ภาพประกอบ 6 แผนที่ และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านสิริารมย์.....	162
ภาพประกอบ 7 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านสิริารมย์.....	164
ภาพประกอบ 8 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านไอยรา.....	180
ภาพประกอบ 9 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านไอยรา.....	182
ภาพประกอบ 10 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์.....	199
ภาพประกอบ 11 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์.....	201
ภาพประกอบ 12 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านยูนิคว.....	218
ภาพประกอบ 13 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านยูนิคว.....	220
ภาพประกอบ 14 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ.....	234
ภาพประกอบ 15 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ.....	236
ภาพประกอบ 16 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร.....	284
ภาพประกอบ 17 ร่างรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม.....	286
ภาพประกอบ 18 รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม.....	298

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำรงชีวิตของมนุษย์มีปัจจัยที่สำคัญอยู่หลายประการ ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย การที่มนุษย์เราจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นจำเป็นที่จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะการที่มนุษย์เราจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ทั้งการรับประทานอาหารที่ดีมีคุณภาพประโยชน์ต่อร่างกาย การมีเสื้อผ้าอาภรณ์สวมใส่ให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมภูมิอากาศ การได้รับการรักษาโรคภัยไข้เจ็บด้วยยาที่มีสรรพคุณเหมาะกับการรักษาโรคนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่อยู่อาศัย หากได้อาศัยในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความมั่นคงแข็งแรงมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ก็จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีพักผ่อนนอนหลับได้อย่างมีความสุขรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายใดๆ จึงถือได้ว่าที่อยู่อาศัยนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีอันดับต้น ๆ ด้วยเช่นกัน ในสภาวะปัจจุบันวิถีชีวิตของมนุษย์เราได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คือเต็มไปด้วยความรีบร้อนเร่งรีบในการดำเนินชีวิต การกิน การอยู่ การทำงาน การเรียน การเดินทาง เป็นต้น ซึ่งวิถีชีวิตของคนในปัจจุบันส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่ในเมืองมากกว่าชนบท สืบเนื่องมาจากชีวิตหน้าที่การทำงาน และชีวิตการเรียน การศึกษา ที่มีความจำเป็นต้องโยกย้ายถิ่นที่อยู่อาศัยเข้ามาอยู่ในเมืองส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมการใช้ชีวิตของคนในปัจจุบัน ซึ่งเดิมทีนั้นคนไทยเราจะอาศัยอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ เมื่อลูกหลานแต่งงานหรือแยกครอบครัวออกไปก็จะมีสมาชิกเพิ่มขึ้น แต่ในปัจจุบันนี้เมื่อคนรุ่นใหม่แต่งงานมีครอบครัวแล้วก็จะแยกตัวออกมาจากครอบครัวใหญ่ เพื่อความอิสระในการสร้างครอบครัวใหม่ของตนเอง และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรมากขึ้นทุกปีจึงส่งผลให้ความต้องการในด้านที่อยู่อาศัยมีอัตราสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน สำหรับที่อยู่อาศัยในทุกรูปแบบ เช่น บ้านเดี่ยว อาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ บ้านแฝด คอนโดมิเนียม เป็นต้น

วิวัฒนาการด้านรูปแบบของที่อยู่อาศัยมีมากขึ้นตามวันเวลาที่ผ่านไปและตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีความเป็นอยู่ค่อนข้างแออัด รูปแบบของที่อยู่อาศัยได้เปลี่ยนจากการที่เคยอยู่อย่างอิสระ มีพื้นที่กว้างขวางมาเป็นการที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การอยู่ในหมู่บ้านจัดสรรแห่งเดียวกัน ซึ่งแต่ละครอบครัวยังคงมีที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง หรือการอยู่ร่วมกันในอาคารชุดเดียวกันซึ่งแต่ละครอบครัวต้องใช้ที่ดินร่วมกันและใช้ทรัพย์สินอื่น ๆ ร่วมกับผู้อื่นในฐานะที่เป็นทรัพย์สินส่วนกลางมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าที่อยู่อาศัยจะมีวิวัฒนาการไปอย่างไรก็ตาม รูปแบบที่ยังคงได้รับความนิยมหรือนับเป็นความมุ่งหวังของ

ประชาชนที่จะมีไว้อยู่อาศัยในกรณีที่สามารถเลือกได้ ก็คือที่อยู่อาศัยประเภทที่เรียกว่า "บ้านจัดสรร" เนื่องจากมนุษย์เรานั้นแม้จะเป็นสัตว์สังคม แต่ก็ยังมีความต้องการความเป็นส่วนตัวอยู่เสมอ สิ่งที่คุณสามารถหลีกเลี่ยงได้ที่จะไม่ใช้ร่วมกับผู้อื่นแล้วก็มีไม่ละโอกาสที่จะชวนชวนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น ไม่ว่าจะเป็นการซื้อด้วยเงินสด หรือการผ่อนชำระกับทางสถาบันการเงิน ดังนั้น รัฐบาลในยุคปัจจุบันจึงมุ่งเน้นนโยบายหรือกำหนดมาตรการเพื่อกระตุ้นธุรกิจในด้านอสังหาริมทรัพย์ ทั้งด้านการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำ การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ การให้ระยะเวลาการผ่อนชำระในระยะยาว เป็นต้น จึงถือได้ว่าเป็นยุคของผู้บริโภคโดยแท้จริง ในขณะเดียวกันการแข่งขันในตลาดอสังหาริมทรัพย์เองก็มีมากตามไปด้วย โดยแต่ละโครงการได้นำกลยุทธ์และการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ เข้ามาแข่งขันกันทำให้เกิดทางเลือกในการตัดสินใจซื้อมากขึ้น รวมถึงการนำเสนอรูปแบบของบ้านที่แปลกใหม่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทำเลที่ตั้ง ความสงบร่มเย็น สภาพแวดล้อมในโครงการที่ดี ราคาที่เหมาะสม การบริการหลังการขายที่เชื่อถือได้ สิ่งเหล่านี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัย (ประเทือง ภูมิภัทราคม, 2555) ซึ่งในปัจจุบันจึงปรากฏว่าเริ่มมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของที่อยู่อาศัยให้ใกล้เคียงกับความต้องการของมนุษย์มากที่สุด แม้ว่าจะมีอุปสรรคเกี่ยวกับความหนาแน่นของประชากรในเมืองที่ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัยก็ตาม อาทิ การออกแบบอาคารชุดที่มีจำนวนชั้นลดลงและขยายพื้นที่ตามแนวราบให้มากขึ้น หรือการออกแบบทาวน์เฮ้าส์ให้มีจำนวนหลังลดลงในกลุ่มหนึ่ง ๆ โดยมีพื้นที่ที่เป็นสนามหญ้าเพิ่มขึ้น เพื่อให้บรรเทาความรู้สึกแออัดลง เป็นต้น

จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ทำให้ภาคอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบ้านจัดสรรจะขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย ได้กล่าวถึงสถานการณ์อสังหาริมทรัพย์ปี 2556 ที่มีปัจจัยที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ว่าสถานการณ์ธุรกิจบ้านจัดสรรปี 2556 ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปี 2555 โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้อสังหาริมทรัพย์ยังขยายตัวอย่างต่อเนื่องได้แก่ชาวต่างชาติเข้ามาตามจังหวัดต่าง ๆ เพิ่มขึ้นและมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้นดังนั้นผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์จึงเริ่มเข้าไปลงทุนโครงการใหม่ตามจังหวัดเศรษฐกิจหรือหัวเมืองใหญ่ นโยบายภาครัฐในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานและเร่งผลักดันโครงการขนาดใหญ่เช่นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูง รวมถึงการสร้างระบบการป้องกันน้ำท่วมซึ่งนับว่าเป็นผลดีต่อธุรกิจบ้านจัดสรรและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในภาวะทรงตัวซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการกระตุ้นให้ผู้ที่มีตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยตัดสินใจได้ง่ายขึ้นและนักลงทุนหันมาลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นโดยปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยสำหรับกู้ยืมของลูกค้าชั้นดีระยะยาว (MLR) ปัจจุบันอยู่ที่ 7-8% ถือว่าต่ำพอสมควร เมื่อเทียบกับอดีตที่สูงถึง 16% (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

ปัจจัยลบที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบ้านจัดสรรมีหลายปัจจัย ได้แก่ปัจจัยแรกต้นทุนการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ยังคงปรับตัวสูงขึ้นโดยเฉพาะต้นทุนวัสดุก่อสร้างที่คาดว่าจะราคาวัสดุก่อสร้างยังคงอยู่ในช่วงขาขึ้นจากความต้องการใช้วัสดุก่อสร้างที่จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอันเนื่องมาจากการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐที่เกิดขึ้นหลายโครงการพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะส่งผลให้ทิศทางราคาที่อยู่อาศัยปรับตัวสูงขึ้น ปัจจัยที่ 2 ราคาที่ดินที่พุ่งสูงขึ้นซึ่งไม่เพียงแต่เฉพาะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น แต่ราคาที่ดินในต่างจังหวัดเช่นเมืองท่องเที่ยวจังหวัดที่มีเขตการค้าชายแดนและจังหวัดที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานก็ปรับตัวสูงขึ้นเช่นกัน ปัจจัยที่ 3 ค่าแรง 300 บาทที่ส่งผลทำให้ต้นทุนค่าก่อสร้างเพิ่มสูงขึ้นประมาณ 10% และค่าวัสดุก่อสร้างเพิ่มสูงขึ้นนอกจากนี้มาตรการค่าแรง 300 บาท ทั่วประเทศยังส่งผลให้บางจังหวัดขาดแคลนแรงงานก่อสร้าง เช่น กรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ เป็นต้น เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่เริ่มเคลื่อนย้ายกลับไปทำงานที่ภูมิลำเนาของตนเองซึ่งในกรณีการขาดแคลนแรงงานนี้ทางผู้ประกอบการกำลังพยายามปรับตัวโดยเริ่มหันมาใช้พวกชิ้นส่วนสำเร็จรูปมากขึ้นเช่นผนังคอนกรีตสำเร็จรูปคานแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป เป็นต้นเพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ปัจจัยที่ 4 เศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาและยุโรปที่ชะลอตัวลงดังจะเห็นได้จากปัญหาหนี้ยุโรปที่ยืดเยื้อและปัญหาเสถียรภาพเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาซึ่งส่งผลให้กำลังซื้ออสังหาริมทรัพย์ของชาวต่างชาติในประเทศไทยลดลงปัจจัยที่ 5 ผังเมืองกรุงเทพมหานครฉบับปัจจุบันจะหมดอายุในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคการตัดสินใจเปิดโครงการใหม่ ๆ เพราะเนื่องจากผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ยังรอความชัดเจนของผังเมืองฉบับใหม่และปัจจัยที่ 6 มาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อชะลอความร้อนแรงของตลาดอสังหาริมทรัพย์โดยการกำหนดอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (Loan to Value : LTV) สูงสุดไม่เกิน 95% ของราคาซื้อขายสำหรับที่อยู่อาศัยแนวราบโดยมีผลบังคับใช้กับสัญญาซื้อขายบ้านที่ลงวันที่ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ซึ่งปัจจัยนี้อาจจะส่งผลให้ชะลอการเติบโตของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับในส่วนของธุรกิจบ้านจัดสรร (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

ธุรกิจบ้านจัดสรรบ้านที่เคยชะลอตัวเมื่อปีที่ผ่านมามีแนวโน้มที่จะมาฟื้นตัวและคึกคักอีกครั้งหนึ่งในปีนี้เนื่องจากผู้ซื้ออสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่คลายความวิตกกังวลจากเรื่องของอุทกภัยโดยบ้านแนวราบส่วนใหญ่กระจายออกไปยังปริมณฑลและรอบนอกตัวเมืองมากขึ้นการขยายตัวของธุรกิจบ้านจัดสรรในระดับภูมิภาคของประเทศไทยอย่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะจังหวัดที่น่าจับตามองในสถานการณ์ธุรกิจบ้านจัดสรรที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและมีการคาดการณ์ว่าแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงอย่างจังหวัดนครราชสีมาซึ่งถือว่าเป็นมหานครแห่งอีสาน เป็นฉายาที่นักลงทุนในประเทศและต่างประเทศให้ความสำคัญกับจังหวัดนี้เป็นอย่างมาก เป็นเสมือนเมืองหลวงของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพราะเป็นศูนย์กลางทาง ด้านต่าง ๆ ของภูมิภาค ได้แก่ การปกครอง การศึกษาการคมนาคมขนส่ง การอุตสาหกรรม การเงินการธนาคาร การพาณิชย์

นอกจากนี้จังหวัดนครราชสีมายังเป็นเมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรมในภูมิภาคเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมในด้านโครงสร้างพื้นฐานคือเส้นทางคมนาคมสะดวก โครงการผลิตไฟฟ้าพลังน้ำลำตะคอง แบบสูบกลับที่จะสามารถรองรับการใช้กระแสไฟฟ้าได้อย่างสมบูรณ์ในจังหวัดนครราชสีมา และพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด และมีความพร้อมด้านการบริการการศึกษาและสาธารณสุข ทั้งนี้ยังมีศักยภาพในด้านทำเลที่ตั้งเหมาะสม ทั้งในแง่ที่เป็นประตูสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะทางไม่ห่างจากกรุงเทพมหานคร และท่าเรือแหลมฉบังและการใช้ประโยชน์ที่ดินในปัจจุบันและอนาคตของจังหวัดนครราชสีมา นับวันยังมีมูลค่ามากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะที่ดินในเขตเมืองหรือใกล้สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ โครงข่ายระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ เป็นต้น การพัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรรและโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ ถือเป็นตัวขับเคลื่อนหลักที่แสดงถึงการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว สถานการณ์ตลาดอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัดนครราชสีมาได้เติบโตอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องมาจากเหตุการณ์น้ำท่วมภาคกลางจึงทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานคร และภาคกลางเริ่มขยับขยายมาซื้อบ้านอยู่ในนครราชสีมา อีกทั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ ที่ถูกน้ำท่วมก็เข้ามาขยายฐานการผลิตใหม่ในเขตอุตสาหกรรมสุรนารีและนวนคร นครราชสีมา มีจำนวนมากกว่า 10-15 โครงการ ซึ่งศักยภาพของจังหวัดนครราชสีมา มีความเติบโตอย่างเห็นได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งถือเป็นโอกาสดีของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นครราชสีมาที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมายอดขายอสังหาริมทรัพย์ทุกประเภทของจังหวัดนครราชสีมา เฉลี่ยรวมปีละประมาณ 10,000 หน่วย หรือกว่า 2 หมื่นล้านบาท ในปีพ.ศ. 2559 คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 10-15 อาจส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดนครราชสีมาคึกคักต่อเนื่องไปจนถึงปลายปี 2559 ผู้บริโภคมีความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง กำลังซื้อในจังหวัดนครราชสีมาที่มีจำนวนมาก จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคขณะนี้ เป็นลูกค้ากลุ่มคนรุ่นใหม่ บ้านซึ่งไม่เคยสร้างราคาสูงถึง 30 ล้านบาท แต่ก็มีผู้ประกอบกรสร้างมารองรับซึ่งก็สามารถปล่อยขายได้ทั้งหมด และยังมีกรก่อสร้างโครงการใหม่เพิ่มอีก แต่บ้านระดับราคาประมาณ 2 ล้านบาทบาท จะทำตลาดได้ดีในปี 2559 นี้ บ้านเดี่ยวราคา 1 ล้านบาทเศษ แทบจะไม่มีแล้ว เนื่องจากราคาวัสดุก่อสร้างและค่าแรงงานปรับขึ้น นอกจากระดับราคาบ้านแล้ว จะทำให้ผู้ประกอบการหันมาทำโครงการขนาดกลางมากกว่าขนาดใหญ่ เนื่องจากต้องใช้ต้นทุนสูง และใช้ระยะเวลาในการปิดโครงการนาน ดังนั้นเมื่อความต้องการสูงขึ้นจึงทำให้ราคาที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาราคาสูงตามไปด้วยโดยเฉพาะพื้นที่ที่มีการก่อสร้างโครงการบ้านจัดสรร ที่ดินโดยรอบก็จะสูงตาม เนื่องจากมีประชากรเพิ่มขึ้น เป็นแหล่งชุมชนและย่านการค้า ปัจจุบันราคาที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาจึงมีราคาแพงขึ้นทุกบริเวณของจังหวัดนครราชสีมา เพราะบ้านจัดสรรเกิดขึ้นใหม่หลายแห่ง ไม่ต่ำกว่า 10 โครงการ ทั้งผู้ประกอบการในท้องถิ่นที่เปิดโครงการใหม่ และผู้ประกอบการรายใหญ่จากส่วนกลาง ซึ่งพื้นที่ชานเมืองห่างจากตัว

เมืองในระยะ 5-10 กิโลเมตรเป็นทำเลที่หมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นหลายโครงการ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น และความต้องการในด้านที่อยู่อาศัยของประชาชนมีอัตราที่เพิ่มขึ้นนี้เอง จึงก่อให้เกิดสภาวะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจที่อยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมาทำให้ผู้วิจัย เล็งเห็นถึงสถานการณ์ธุรกิจบ้านจัดสรร ว่ามีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแย่งชิงลูกค้าโดยเฉพาะ ปัญหาในด้านสถาปัตยกรรมที่ปัจจุบันผู้ซื้อมีความต้องการที่หลากหลายตามความนิยม ปัญหาด้านการจัดการที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและปัญหาในด้านผู้ซื้อที่มีกำลังซื้อและความพึงพอใจใน โครงการบ้านจัดสรรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงปัญหาการอยู่ร่วมกันหลังการขายที่ต้องมีการเคารพสิทธิ ของผู้ที่อยู่ร่วมในโครงการเดียวกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำลายความสามารถในการแข่งขันดังนี้นักธุรกิจ จะต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น เพื่อที่จะได้รักษาธุรกิจได้ อย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจบ้านจัดสรรให้ทันสมัยสอดคล้องกับ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยแนวโน้มในการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรในอนาคต คาดว่าธุรกิจต้อง เผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้ การขาดแคลนทรัพยากรทางธรรมชาติที่เพิ่มขึ้น เช่น ทรัพยากรทางด้านพลังงานที่ลดลง ธุรกิจจำเป็นที่จะต้องหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะผลิตสินค้าหรือบริการที่ ใช้พลังงานที่ลดลง หรือหาทางเลือกของการใช้ทรัพยากรทางด้านพลังงานตัวใหม่มาทดแทนของเดิม เช่น ใช้พลังงานแสงอาทิตย์แทนน้ำมัน เป็นต้น ความสำคัญของการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ การ ดำเนินธุรกิจจะต้องมีการขยายขอบเขตของการดำเนินงานจากการค้าขายภายในประเทศออกไปสู่ การค้าขายระหว่างประเทศ ให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ การค้าขายจะไม่มีกำแพงกั้นการติดต่อ การติดต่อสามารถเชื่อมโยงได้ทั่วโลกกิจการอาจขยายงาน ดำเนินธุรกิจ การส่งออก การร่วมลงทุน การลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี อุตสาหกรรมต่าง ๆ จะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนในการใช้เทคโนโลยี เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาในระบบงาน การใช้หุ่นยนต์แทน แรงงานมนุษย์ และคาดว่าจะมีการคิดประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นมาและ นำมาใช้ในวงการอุตสาหกรรมความจำเป็นในเรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต ผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องเน้นให้ความสำคัญถึงประสิทธิภาพในการผลิต และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับคนงาน เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เร่งประสิทธิภาพการผลิตการให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้นในเรื่อง ของความรับผิดชอบต่อสังคมภาคธุรกิจจะมีบทบาทอย่างมากต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และนัก ธุรกิจจะมุ่งเน้นบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ 2 ประการที่สำคัญก็คือ การทำกำไรและความ รับผิดชอบต่อสังคมที่ต่อเนื่องกัน เพื่อให้ธุรกิจบ้านจัดสรรสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้กระแสการ เปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจึง จำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจพื้นฐาน

วัฒนธรรม เพื่อให้เป็นมิติของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกยุคพหุวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

คำถามการวิจัย

1. ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมเป็นอย่างไร
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมมีลักษณะอย่างไร
3. รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมเป็นอย่างไร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยคาดว่าจะทราบความเป็นมาของธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่หน่วยงานภาครัฐในด้านการจัดการธุรกิจที่ดินและเอกชนที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ อสังหาริมทรัพย์จะได้นำไปใช้เป็นข้อมูล ในการบริหารจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
2. ผลการวิจัยคาดว่าจะทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมและสามารถนำข้อมูลที่ค้นพบไปใช้วางแผน ปรับปรุงการบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งผู้ประกอบการได้ทราบข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรร
3. ผลการวิจัยคาดว่าจะได้รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมซึ่งมีผลต่อธุรกิจบ้านจัดสรร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะได้รูปแบบในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนารูปแบบ หมายถึง การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

การจัดการธุรกิจ หมายถึง วิธีการดำเนินการเพื่อให้กิจการประสบผลสำเร็จโดยมีการจัดการ 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านจริยธรรม

บ้านจัดสรร หมายถึง บ้านเดี่ยวที่ปลูกอยู่บนที่ดินและมีเอกสารสิทธิ์เป็นโฉนดดำเนินการก่อสร้างโดยผู้ประกอบการซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการสร้างเพื่อจำหน่ายแก่บุคคลอื่น

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ลงทุนเกี่ยวกับบ้านจัดสรรโดยจัดตั้งธุรกิจขึ้นเพื่อหวังผลกำไร ดำเนินการและควบคุมกิจการด้วยตนเองโดยธุรกิจนั้นไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ธุรกิจบ้านจัดสรร หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบ้านจัดสรรของโครงการบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา โดยโครงการหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนหน่วยพักอาศัย ตั้งแต่ 100 หน่วยขึ้นไป ระดับราคาอยู่ในระดับตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป โดยอยู่รอบเมืองห่างจากตัวเมืองนครราชสีมา ระยะ 10-15 กิโลเมตร และเป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีผู้พักอาศัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ได้แก่ โครงการหมู่บ้านสิริรามย์ หมู่บ้านไอยรา หมู่บ้านเดอะเบส หมู่บ้านยูนิคว และหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

การจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรรที่มีวัฒนธรรมการบริโภค แบบแผนการดำรงชีวิตซึ่งยึดติดกับการบริโภคสินค้าจากการกระตุ้นของระบบเศรษฐกิจทุนนิยม และการโฆษณาที่ครอบงำให้มนุษย์ในสังคมเกิดความนิยมในวัตถุ และมีความต้องการในการบริโภคสินค้าอย่างไม่สิ้นสุด ประกอบด้วย

1. ด้านสถาปัตยกรรม

- 1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์
- 1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุข/โรค
- 1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง
- 1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

2. ด้านการจัดการธุรกิจ

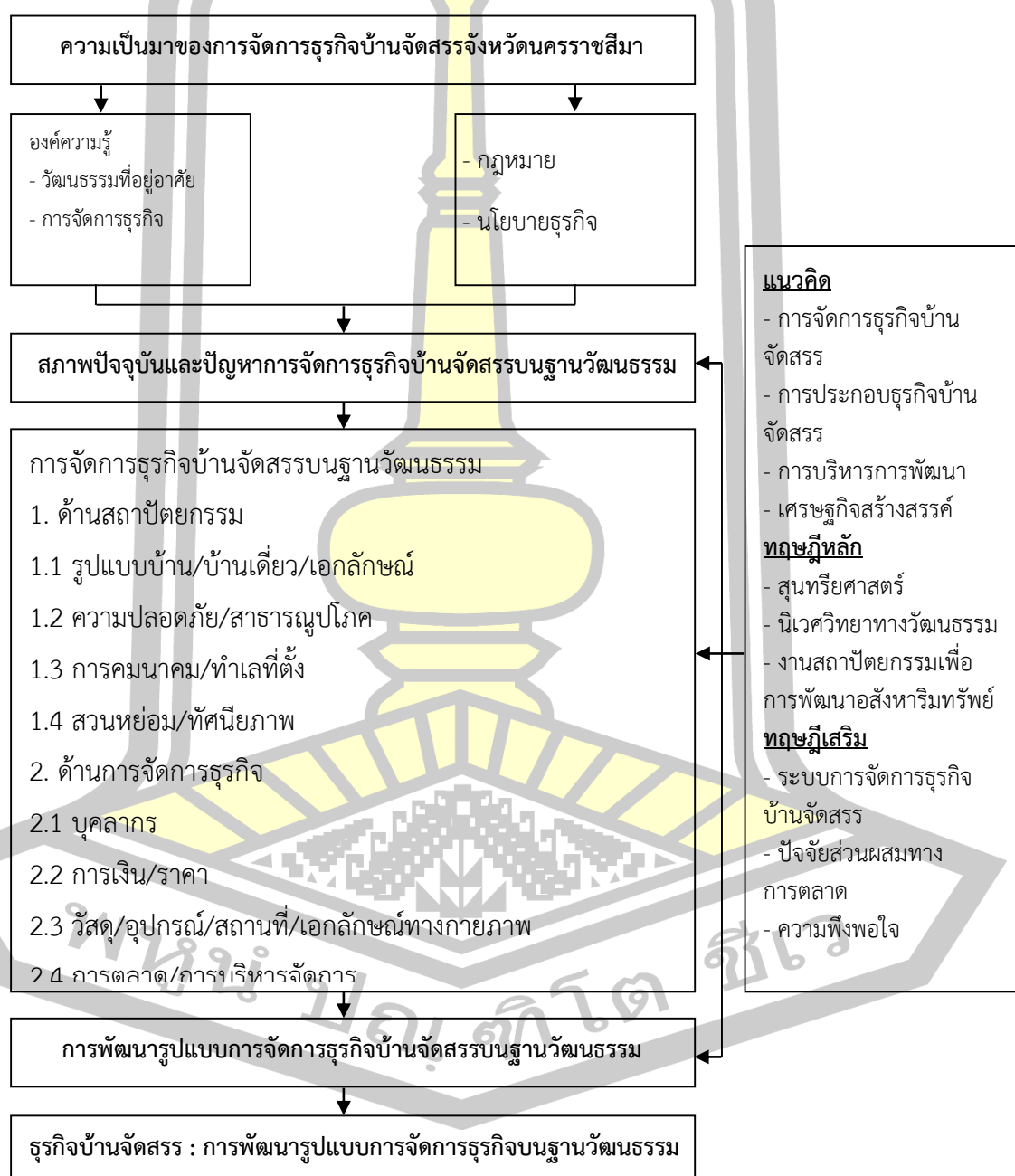
- 2.1 บุคลากร
- 2.2 การเงิน/ราคา
- 2.3 วัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ
- 2.4 การตลาด/การบริหารจัดการ
- 2.5 จริยธรรม

3. ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

4. ด้านบริการหลังการขาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดโดยรวมของการศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแยกเอกสารอ้างอิงออกเป็นประเด็นใน
การศึกษาข้อมูล ดังนี้

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย
 - 1.1 วัฒนธรรมที่อยู่อาศัย
 - 1.2 ทฤษฎีมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม
2. กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดการจัดการธุรกิจ
 - 3.2 แนวคิดการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร
 - 3.3 แนวคิดการบริหารการพัฒนา
 - 3.4 แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์
 - 3.5 แนวคิดการออกแบบและการพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรร
 - 3.6 ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์
 - 3.7 ทฤษฎีนิเวศวิทยาทางวัฒนธรรม
 - 3.8 ทฤษฎีระบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
 - 3.9 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด
 - 3.10 ทฤษฎีความพึงพอใจ
4. บริบทพื้นที่ที่ทำการวิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย

1. วัฒนธรรมที่อยู่อาศัย

1.1 ลักษณะธุรกิจบ้านจัดสรรในไทย

กระบวนการพัฒนาโครงการประกอบด้วยหลายขั้นตอน ตั้งแต่การรวบรวมที่ดิน การสำรวจตลาด ตรวจสอบกฎหมาย วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ประมวลกำหนดการ หรือโปรแกรมรายละเอียดของสินค้า ได้แก่ บ้านหรืออาคารที่จะสร้าง ควบคุมการออกแบบ ทำการตลาด หาแหล่งเงินทุน ดำเนินการและควบคุมการก่อสร้าง การขายและการโอนกรรมสิทธิ์ จนถึงการดูแลบริหารโครงการหลังการขายตามที่กฎหมายกำหนดเหล่านี้ในหลายๆ ประเทศ การดำเนินการกิจกรรมทั้งหมดนี้ ทำโดยหลายๆ บริษัทเฉพาะทางบางบริษัทอาจจะทำแต่การรวบรวมที่ดิน อีกบริษัททำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ วิเคราะห์ตลาด ทำเลที่ตั้ง กฎหมาย และการเงิน บริษัททำการพัฒนาที่ดิน ระบบสาธารณูปโภค ขออนุญาตแบ่งแยกที่ดินผืนใหญ่เป็นแปลงย่อยๆ แล้วขาย อีกบริษัทดำเนินการก่อสร้างบ้านเพื่อให้ลูกค้ามาซื้อ อีกบริษัทเป็นตัวแทนซื้อขายบ้าน อีกบริษัทช่วยจัดหาแหล่งสินเชื่อ และอีกบริษัทดำเนินการบริหารโครงการแต่บริษัทพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยน่าจะถูกเรียกว่า Superman (สนธยา วนิชวัฒน์, 2556) เพราะผู้พัฒนาโครงการของไทยดำเนินการพัฒนาโครงการทั้งกระบวนการที่กล่าวมาในข้างต้นโดยผู้บริหารโครงการ (Project Management) เดียวกันแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอาจจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร (In House) หรือดำเนินการโดยการจัดจ้างคนภายนอก (Outsource) ก็ตามแต่ทุกกระบวนการมีการวางแผน กำกับการดำเนินงาน ควบคุมคุณภาพ มีการสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น โดยผู้บริหารโครงการเดียวกัน

1.2 การแบ่งประเภทสินค้าในธุรกิจบ้านจัดสรร

สนธยา วนิชวัฒน์ (2556 : 3-4) อธิบายว่า การพัฒนาทรัพย์สินที่อยู่ติดกับที่ หรือเคลื่อนย้ายไม่ได้ นั้น มีอยู่หลายประเภท โดยสามารถจำแนกในหลายแนวทาง ตัวอย่างเช่นแบ่งตามการพัฒนาอาคารที่เกี่ยวกับที่พักอาศัย (Residential) หรือพัฒนาอาคารที่เกี่ยวกับการค้าหรือทำธุรกิจ (Commercial) แบ่งตามการพัฒนาอาคารแนวราบ (Low-Rise) หรือพัฒนาอาคารแนวสูง (High-Rise)

แบ่งตามการพัฒนาโครงการเพื่อขาย (For Sale) หรือเพื่อให้เช่า (For Rent) โดยมีตัวอย่างของการแบ่งประเภทอสังหาริมทรัพย์

1) อาคารที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยแนวราบ เพื่อขาย ได้แก่ (Single Detached House) บ้านแฝด (Duplex) บ้านแถวหรือทาวน์เฮาส์ (Townhouse) ห้องแถวและตึกแถว (Shop House) และบ้านพักตากอากาศ (Resort) เพื่อให้เช่า ได้แก่ บ้านพักตากอากาศ

2) อาคารที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่อาศัยแนวสูงเพื่อขาย ได้แก่อาคารชุด เพื่อให้เช่า ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ (apartment หรือห้องชุด) และเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ (Serviced Apartment หรือห้องชุดที่มีการบริการ)

3) อาคารที่เกี่ยวข้องกับการค้า เพื่อให้ขายสิทธิในหน่วยหรือเพื่อให้เช่า ได้แก่ อาคารสำนักงาน อาคารเพื่อค้าปลีก (Retail) หรืออาคารมหรสพ (Entertainment Complex)

4) ประเภทอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาโครงการเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ พัฒนาโครงการเพื่อการอุตสาหกรรม หรือนิคมอุตสาหกรรม การพัฒนาสนามกอล์ฟ (Golf Course) รวมทั้งการค้ำที่ดินเปล่า (Vacant Land) ก็นับอยู่รวมในธุรกิจบ้านจัดสรร

1.3 การแบ่งกลุ่มสินค้าและการแบ่งกลุ่มตลาด

นอกจากการแบ่งสินค้าตามลักษณะการใช้สอยแล้ว ยังต้องนำเอาปัจจัยของความแตกต่างของผู้ใช้งานหรือลูกค้าเข้ามาร่วมในการแบ่งกลุ่มด้วย นั่นคือ การแบ่งตามกลุ่มสินค้า (Product Disaggregation) และการแบ่งตามกลุ่มลูกค้าหรือการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) (สนธยา วนิชวัฒน์, 2556)

1) การแบ่งกลุ่มสินค้า (Product Disaggregation) การแบ่งสินค้าในธุรกิจบ้านจัดสรรออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะการใช้สอยและคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละสินค้าเช่น อาคารเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยหรือเพื่อการพาณิชย์กรรม อาคารแนวราบหรือแนวสูง และอาคารเพื่อขายหรือเพื่อให้เช่า การแบ่งลักษณะนี้เรียกได้ว่าการแบ่งในแนวดิ่ง

2) การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) การแบ่งกลุ่มของลูกค้าของแต่ละกลุ่มสินค้าออก โดยแบ่งตามลักษณะเฉพาะบางด้านของลูกค้า โดยมากมักจะแบ่งตามกำลังซื้อ (purchase power) แต่สามารถแบ่งด้วยปัจจัยอื่นๆ เช่นการแบ่งกลุ่มตามอาชีพ หรือตามอายุ ฯลฯ ตัวอย่างเช่น การแบ่งโครงการอาคารชุดราคาต่ำกว่า 1 ล้านบาท จนถึงอาคารชุดราคาสูงกว่า 100 ล้านบาท หรือโครงการอาคารชุดสำหรับผู้เกษียณอายุ หรืออาคารชุดเพื่อลูกค้าวัยเริ่มทำงาน การแบ่งลักษณะนี้เรียกได้ว่าการแบ่งในแนวนอน

1.4 คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้พัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรร

สนธยา วนิชวัฒน์ (2556 : 33-35) อธิบายถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ผู้พัฒนาโครงการธุรกิจบ้านจัดสรร ควรมีดังนี้

1) ความคิดและความคิดริเริ่ม ผู้พัฒนาโครงการควรจะสามารถมีความคิดหรือมโนคติที่เชื่อมโยงความต่อเนื่องระหว่างเหตุและผล นอกจากนี้ควรจะมีความคิดริเริ่ม เนื่องจากโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ต่างกัน แม้จะเป็นประเภทโครงการเหมือนกัน แต่ก็ไม่มีทำเลที่เหมือนกัน ดังนั้นอาจจะต้องมีการตั้งกลยุทธ์ รายละเอียดของโครงการ การแก้ปัญหา

2) เงินทุนและเครดิต โครงการธุรกิจบ้านจัดสรรต้องมีการลงทุนสูง แม้จะสามารถหาเงินลงทุนโดยการกู้ยืมจากนอกบริษัท แต่ไม่มีสถาบันการเงินใดจะให้กู้เงินโครงการทั้งหมด หรืออย่างน้อยก็ต้องมีเงินทุนเพื่อซื้อที่ดินสำหรับเครดิต ทั้งเป็นชื่อเสียงหรือความเชื่อถือในตัวบุคคลหรือบริษัท โดยที่เครดิตอาจจะมาจากฐานะทางการเงินของบุคคลหรือสถาบัน หรือความเชื่อถือในการดำเนินงานกันทางธุรกิจ นอกจากสถาบันการเงิน ผู้พัฒนาควรสร้างเครดิตกับผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ขายวัสดุก่อสร้าง และลูกค้า เมื่อผู้พัฒนาโครงการทำงานตามที่สัญญา เช่น จ่ายเงินแก่ผู้ขายวัสดุก่อสร้าง ผู้รับเหมาก่อสร้าง ตรงตามกำหนดเป็นประจำ ก็จะทำให้ผู้พัฒนาโครงการนั้น ๆ ได้รับเครดิตจากผู้ขายวัสดุก่อสร้าง ผู้รับเหมาก่อสร้าง ซึ่งเครดิตก็ถือเป็นเงินทุนอีกรูปแบบหนึ่ง

3) ทักษะการบริหารองค์กร การบริหารโครงการนั้น ผู้บริหารควรมีความสามารถในการเห็นและบริหารโครงการให้สำเร็จทั้งกระบวนการทำงาน ทักษะการบริหารองค์กรต้องสามารถเข้าไปแก้ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งที่คาดถึงและความไม่ถึงในกระบวนการทำงาน

4) การสำรวจและวิจัย การสำรวจทางตลาดเป็นขั้นตอนส่วนสำคัญในระยะเวลาพัฒนาแนวความคิด ซึ่งเป็นส่วนของการวางแผนงานที่สำคัญอย่างมาก ดังนั้น ผู้พัฒนาต้องเข้าใจรายละเอียดของขั้นตอนนี้ แม้จะให้ดำเนินการโดยพนักงานในบริษัท การว่าจ้างบริษัทภายนอก การซื้อข้อมูลจากบริษัทที่ขายข้อมูลก็ตาม ดังนั้นข้อมูลที่ได้จะต้องถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสมัย ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาแนวความคิด

5) ทักษะเกี่ยวกับคน การบริหารโครงการต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนหลากหลายระดับความรู้และวิชาชีพ ผู้บริหารต้องเข้าใจความแตกต่างในพฤติกรรมและความต้องการของคนเหล่านั้น เพื่อให้การปฏิสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ และเพื่อความสัมพันธ์ที่ดี นอกเหนือจากให้เกิดความเชื่อถือและความนับถือ

6) เวลา กระบวนการพัฒนาโครงการเป็นการทำงานที่มีระยะเวลานาน มีกิจกรรมมาก จึงเป็นการทำงานที่หนัก ดังนั้น ผู้พัฒนาโครงการต้องทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานอย่างจริงจัง

2. ทฤษฎีมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม

2.1 การเปลี่ยนแปลงของแนวคิดทฤษฎีที่ศึกษาวัฒนธรรมแบบองค์รวมและพัฒนาการของแนวคิดทฤษฎีในสาขาย่อยของมานุษยวิทยาและวัฒนธรรม

ในช่วงระหว่างปลายทศวรรษ 1960 ถึง 1980 สาขาย่อยของมานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม เช่น มานุษยวิทยาการเมือง มานุษยวิทยาเศรษฐกิจ มานุษยวิทยานิเวศน์ มานุษยวิทยาสัญลักษณ์และการอ้างชาติพันธุ์ (Ethnicity) ได้แตกแขนงและพัฒนาการแนวทฤษฎีร่วม เพราะในยุคสมัยดังกล่าวการศึกษามานุษยวิทยาแม้ว่าจะยังเน้นที่ชุมชนขนาดเล็ก และใช้วิธีการเก็บข้อมูล

โดยสังเกตรณอย่างมีส่วนร่วมเป็นหลัก แต่จะมีจุดเน้นมากขึ้น เช่น การศึกษาระบบการเมืองที่ยังคงรักษาประเพณีศึกษาซึ่งคำนึงถึงการเกี่ยวข้องกับระบบย่อยอื่น ผลที่ตามมาคือได้ไปรับอิทธิพลความคิดหรือทฤษฎีจากสาขาวิชาที่ใกล้เคียง และแนวทฤษฎีก็จะมีลักษณะเฉพาะประเด็นมากขึ้น มิใช่เป็นแนวทางที่จะอธิบายสังคมและวัฒนธรรม โดยรวมอีกต่อไป (ยกเว้นแนวทฤษฎีบางแนว เช่น Neo – Marxism) ส่วนมานุษยวิทยาสัญลักษณ์ (Symbolic Anthropology) ซึ่งสนใจระบบคิดก็เป็นสาขาย่อยหนึ่งที่แตกแขนงออกมาและมีอิทธิพลทางความคิดในมานุษยวิทยา สำหรับวงการศึกษามานุษยวิทยาในประเทศไทยก็จะเห็นได้ว่ามีความเคลื่อนไหวในเรื่องของแนวคิดทฤษฎีเช่นกัน

ดังที่ ดร.สุเทพ สุนทรภัสส์ กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงแนวคิดทฤษฎีทางมานุษยวิทยากับการนำมาใช้อธิบายบริบททางสังคมและวัฒนธรรมไทย เมื่อครั้งการเสวนาว่าด้วยเรื่อง “คนเมืองในบริบทที่เปลี่ยนแปลง” จัดโดยคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2543 ว่า “ในวงการของมานุษยวิทยามีการเปลี่ยนแปลงจุดยืนและความสนใจที่สำคัญอยู่ตลอดเวลา จากเดิมที่เคยสนใจทฤษฎีของการพัฒนา (Developmentalism) และวัตถุนิยม (Materialism) ซึ่งมีอิทธิพลครอบงำตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 เป็นต้นมา ในทศวรรษที่ 1970 และ 1980 ได้กลับหันมาสนใจแนวความคิดทฤษฎีทางวัฒนธรรม (Culturalism) และบรรพกาลนิยม (Primitivism) มากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่ใช่เรื่องของการพัฒนาทางวุฒิปัญญาหรือความก้าวหน้าทางทฤษฎี แต่เป็นการเปลี่ยนจุดความสนใจ โดยทั่วไป ดังจะเห็นได้ว่านักมานุษยวิทยาอย่างเช่น มาร์แชล ซาฮลินส์ ซึ่งเคยสนใจเกี่ยวกับวิวัฒนาการของรัฐและลำดับชั้นทางการเมือง ผู้ที่เป็นเจ้าของทฤษฎีกำหนดนิยมทางเทคโนโลยีและนิเวศน์ (Technological and Ecological Determinism) ได้เปลี่ยนแนวทางมาเป็นนักทฤษฎีกำหนดนิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Determinism) ผู้มองไม่เห็นพัฒนาการความเจริญก้าวหน้าของอารยธรรมโลก ดังนั้นถ้าจะถือว่าในตอนปลายทศวรรษของปี ค.ศ.1950 และ 1960 เป็นยุคอิทธิพลครอบงำของทฤษฎีวัตถุทางวัฒนธรรม (Cultural Determinism) โบราณคดีแนวใหม่ (New Archeology) มานุษยวิทยามาร์กซิสต์ (Marxist Anthropology) และมานุษยวิทยาการพัฒนา (Development Anthropology)

เมื่อมาถึงสมัยปัจจุบัน นักมานุษยวิทยาได้หันมาสนใจประเด็นทางวัฒนธรรมที่มองวัฒนธรรมเหมือนกับหนังสือ (Culture as Text) ที่จะต้องตีความหรือแปลความหมาย ให้ความสนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมกับอัตลักษณ์ และวัฒนธรรมกับประวัติศาสตร์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีสัมพัทธ์นิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Relativism) และบรรพกาลนิยม (Primitivism) ที่น่าสนใจก็คือประวัติศาสตร์จากหลักฐานที่ปรากฏในยุโรป อเมริกาและในภูมิภาคอื่นๆ ของโลก ได้หันมาสู่มานุษยวิทยาทางประวัติศาสตร์ (Historical Anthropology) ซึ่งมีแนวความคิดความพยายามที่จะกลับไปสู่อดีตสร้างสังคมวัฒนธรรมของตัวเองขึ้นมาใหม่”

แดเนียล เบลล์ นักสังคมวิทยาชั้นนำของอเมริกัน ได้ให้ภาพไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดทฤษฎีของนักมานุษยวิทยาอเมริกัน โดยเริ่มต้นจากการรณรงค์เกี่ยวกับพัฒนาการทางสังคม แล้วค่อยๆ เปลี่ยนจากแนวความคิดการเมืองฝ่ายซ้ายไปสู่การเมืองฝ่ายขวา จากการเมืองของชั้นทางสังคมไปสู่อุดมการณ์ของสมัย “สิ้นยุคอุดมการณ์” จากนั้นก็ไปสู่สมัยหลังสังคมอุตสาหกรรม ความขัดกันทางวัฒนธรรมของระบบทุนนิยม จนถึงปัจจุบันที่มีความต้องการจำเป็นไปได้ที่จะกลับคืนไปสู่อดีตทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ตามประเพณีดั้งเดิมที่ต้องสูญเสียไปเมื่อเกิด “ลักษณะยุคหลังสมัยใหม่” (Postmodernity) ของระบบอุตสาหกรรมปัจจุบัน จุดของความสนใจได้เปลี่ยนจากชั้นสังคม (Class) ไปสู่ลักษณะทางชาติพันธุ์ (Ethnicity) จากชั้นสังคมไปสู่วัฒนธรรมและจากลักษณะของเหตุผล (Rationality) ไปสู่ความต้องการศาสนา (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2543)

เท่าที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในบริเวณศูนย์อำนาจทางการเมืองและเศรษฐกิจของโลกที่เป็นผลมาจากความล้มเหลวของรัฐชาติที่ดำเนินนโยบายตามกรอบการพัฒนาแห่งชาติ (National and ethnic Fragmentation) ในบริเวณศูนย์กลางมีการเรียกร้องหรือเคลื่อนไหวที่จะแยกตัวเป็นอิสระ หรือมีสิทธิมีส่วนในการปกครองตนเองและการกำหนดอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมใหม่ ปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทั่วโลกในบริเวณศูนย์กลางของอำนาจทางการเมืองของยุโรป อเมริกา และได้ขยายมาถึงภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และประเทศไทยด้วย (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2543)

ขบวนการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้จุดความสนใจของนักมานุษยวิทยารวมทั้งนักสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์อื่นๆ หันมาให้ความสนใจแนวความคิดทฤษฎีทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมทางวัฒนธรรมที่กล่าวข้างต้น ไม่ใช่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดดเดี่ยวตามลำพังแต่ได้เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการเคลื่อนไหวทางการเมืองวัฒนธรรม (Cultural Politics) ซึ่งเป็นการเมืองของการต่อสู้เรียกร้องที่จะเป็นอิสระทางการเมืองหรือมีสิทธิมีส่วนในการปกครองท้องถิ่น การยืนยันในความเป็นไทยของปัจเจกชนระบบคุณค่าตามประเพณี ต่อต้านอำนาจครอบงำของระบบการบริหารและทุนนิยมรวมศูนย์ และความพยายามที่จะสร้างความกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียวทางสังคมวัฒนธรรมของรัฐที่มีอำนาจครอบงำ

2.2 วิธีการศึกษาทางมานุษยวิทยา

ระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาชุมชนมีหลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับว่าผู้ศึกษาต้องการข้อมูลในส่วนใด ฉะนั้นในการทำงานกับชุมชนจึงมีประเด็นสำคัญต่างๆ มากมายตามไปด้วย กล่าวคือ เมื่อนักมานุษยวิทยาหรือนักชาติพันธุ์วิทยาหรือนักพัฒนาชุมชนจะทำการศึกษาวิจัยชุมชน สิ่งหนึ่งที่จะต้องเตรียมตัวล่วงหน้าคือ “ภาษา” และ “ความสามารถในการอธิบายได้ ถึงความหมายของการกระทำ การพูด ประเพณี” ทั้งสองสิ่งนี้หากสามารถทำได้ดีย่อมจะหมายถึงเสมือนหนึ่งเป็น

กุญแจไขเข้าไปสู่ความรู้ความเข้าใจชุมชน แต่สิ่งที่อยู่ลึกลงไปกว่านั้นก็คือนักมานุษยวิทยาหรือนักชาติพันธุ์วิทยาหรือนักพัฒนาชุมชนสามารถปรับมุมมองและวิธีคิดใหม่ของตนเองเสียใหม่ โดยมีหลักพื้นฐาน คือใช้องค์ความรู้ ทฤษฎี แนวคิด/วิธีการที่ตนเองเรียนรู้มาเป็นกรอบสำหรับการศึกษาชุมชน

นอกจากนั้นในฐานะนักวิจัย ผู้ศึกษาจะต้องสร้างหรือมีมาตรฐานความเป็นวิชาการ โดยปราศจากความลำเอียงใดๆ ในการศึกษาชุมชนอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่นการไม่นำเอาความรู้สึกส่วนตัว ประสบการณ์หรือความมีอคติใดๆ มาเป็นตัวกำหนดหรือนำมาเป็นเหตุผลในการวินิจฉัยสิ่งที่พบเห็น ในขณะที่เดียวกันนักวิจัยต้องมีจุดยืน ความเป็นตัวเองอย่างที่สุด นักวิจัยจะต้องมีความหนักแน่นในความคิดความเชื่อของตัวเอง ประกอบกับเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเห็นด้วยตาและสัมผัสด้วยตัวเอง และต้องทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ไว้ให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยปราศจากอิทธิพลใดๆ ที่จะมาโน้มเอียงให้เกิดความสับสน ดังจะเห็นแล้วว่าในการทำงานวิจัยกับชุมชนนั้นถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อนอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ชวนขวยไข้อยู่ตลอดเวลา ในที่นี้ผู้เรียบเรียงจะกล่าวถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันสามประเด็นสำหรับนักศึกษาเพื่อสามารถนำไปปรับใช้กับการวิจัยชุมชนในระดับนี้ได้คือ ประเด็นที่หนึ่ง ว่าด้วยหลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมและแนวคิดการทำงานในชุมชน การวิจัยอย่างมีส่วนร่วมและแนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC กับการทำงานในชุมชน ประเด็นที่สอง ว่าด้วยเทคนิคการศึกษา การศึกษาชุมชนประกอบด้วยเนื้อหาในส่วนของเทคนิคการสังเกตและการสัมภาษณ์ การประชุมแบบมีส่วนร่วมและแนวคิด/หลักการของการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนแบบมีส่วนร่วม (PRA)

2.3 หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมและแนวคิดการทำงานในชุมชนและแนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC กับการทำงานในชุมชน

1) การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research) เป็นกระบวนการของการทำงานร่วมกันที่ต้องอาศัยการสืบสวน/สอบสวนหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งปัญหา ได้แก่ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง/การปกครอง วัฒนธรรมและปัญหาส่วนบุคคล รูปแบบการทำงานจะรวมกันเป็นกลุ่มในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของคนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ในชุมชนให้มีกิจกรรมและการปฏิบัติการในทุกกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนและทุกกิจกรรมร่วมกันอย่างเสมอภาค ทุกคนมีสิทธิ เสรีภาพในการแสดงออก เสนอข้อคิดเห็น เสนอข้อคัดค้านรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ร่วมกับนักวิจัยที่เป็นนักวิจัยหลักในการดำเนินกิจกรรม วิเคราะห์หาสาเหตุแห่งปัญหานั้นๆ ในวิธีการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีรูปแบบในการดำเนินงานในสามลักษณะคือ

3.1.1) รูปแบบการวิจัยที่มีนักวิจัยหลักในการดำเนินงานในช่วงแรกและให้ความสำคัญกับชุมชนในการดำเนินการในช่วงต่อไป

1.2) รูปแบบการวิจัยที่เป็นการดำเนินการโดยชุมชน

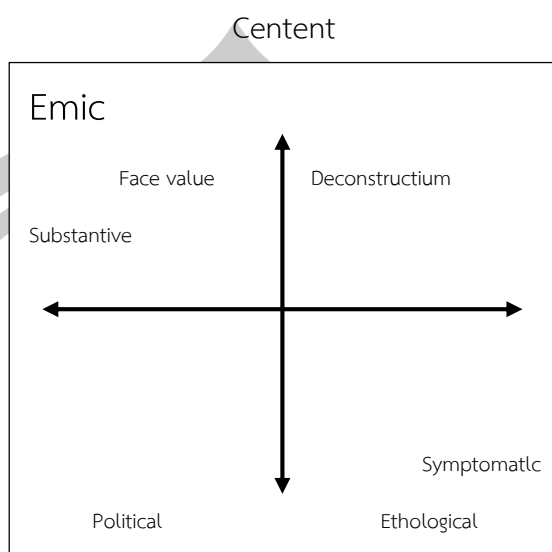
1.3) รูปแบบที่มีการผสมผสานกันไปขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามสถานการณ์

เช่น การจัดการกระบวนการวิจัยที่มีผู้อำนวยการกระบวนการวิจัย เป็นต้น

กระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีปรัชญาพื้นฐานอยู่ที่ความเชื่อในศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นเป็นหลักกว่า ชุมชนที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความสำคัญในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของประเทศ ฉะนั้นความเสียหายที่เกิดขึ้นกับชุมชนแห่งหนึ่งแห่งโดยอ้อมมี ส่งผลกระทบต่อภาพโดยรวมของทั้งประเทศ ด้วยเหตุนี้ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ในชุมชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การวิจัยจะต้องให้ความสำคัญกับชุมชนมากกว่าทำให้ชุมชนเป็นเพียงวัตถุสำหรับวิจัย (Research Object) โดยขาดการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของตน

การศึกษาโดยการเปรียบเทียบหรือการอ้างอิงทฤษฎี หรือหลักการภายนอกเพื่อใช้ตัดสินหรือเปรียบเทียบกับชุมชนว่าจะต้องเหมือนหรือคล้ายกันเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้ สมาชิกแต่ละคนของชุมชนท้องถิ่นนอกจากที่ได้รับการปกป้องตามหลัก “สิทธิมนุษยชน” ขึ้นพื้นฐานแล้วยังเป็นผู้มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ มี 1.1 คุณงามความดีจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติผู้วิจัยจะต้องมีความเชื่อในสัจธรรมที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถโดยธรรมชาติในระดับหนึ่งที่จะร่วมคิดร่วมวางแผน เพื่อสร้างสรรค์อนาคตที่ดีแก่ตนเองและกลุ่มของตนเอง ในการวิจัยเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นนั้นจะใช้เกณฑ์จากภายนอกหรือจากตัวแบบทางความคิดเชิงทฤษฎี หรือจากตำราเรียนเพียงด้านเดียวนั้นไม่พอ ผู้ศึกษาชุมชนมีความจำเป็นต้องใช้เกณฑ์ความเห็นชอบจากสมาชิกในท้องถิ่นด้วยเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตของเขา และเขาเองก็มีความรู้ ประสบการณ์ ในระดับหนึ่งสำหรับจะใช้ตัดสินว่าอะไรควรอะไรไม่ควรสำหรับชีวิตของเขาเอง ดังนั้นกระบวนการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) จึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องและถาวรสำหรับการศึกษาชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนสามารถพัฒนาตนเอง/ชุมชนท้องถิ่นไปสู่ความเจริญที่ยั่งยืนของชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ด้วยตัวเอง

พหุ อนุ ทิ โท ชี เว



ภาพประกอบ 2 แนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC

ที่มา : สุเทพ สุนทรเกสัช (2543 : 14)

2.4 แนวคิด EMIC และ ETIC กับการทำงานสนาม

“EMIC และ ETIC” ว่าเป็นส่วนของศึกษาทางมานุษยวิทยาที่นำการศึกษาในเชิงภาษาศาสตร์มาปรับใช้ในส่วนนี้จะกล่าวถึงการนำแนวคิดไปปรับใช้กับการศึกษาชุมชนเพื่อการพัฒนา นั่นคือ สำหรับการวิจัยภาคสนามนักวิจัยจะต้องเรียนรู้ในการสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์หรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ผู้วิจัยจะต้องทำความเข้าใจในบทบาทของตัวเองว่าในขณะที่ทำการศึกษาชุมชนนั้นผู้วิจัยจะต้องเป็นทั้งผู้ที่มีส่วนร่วม (Participant) ในเหตุการณ์นั้นๆ ควบคู่ไปกับการเป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นั่นคือ ผู้วิจัยจะเป็นเสมือนหนึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชน (Insider) และในขณะเดียวกันก็จะต้องเป็นผู้ที่มาจากภายนอก (Outsider) ไปด้วย เพราะฉะนั้นการศึกษาชุมชนสื่อแรกจะต้องรู้จักก่อนเรื่องอื่นๆ คือ การจัดระเบียบทางสังคมของชุมชน (Social Organization) ขณะเดียวกันก็ต้องรู้จักใจของชุมชนด้วยที่แสดงออกโดยสมาชิกของชุมชนนั้นๆ ถ้านักวิจัยไม่พยายามทำความเข้าใจความคิด ความเชื่อ ค่านิยม แบบแผนประเพณีของสมาชิกในชุมชนก็จะไม่สามารถเข้าไปสู่ภายในชุมชนได้ ดังนั้นจึงต้องมีผู้ให้แนวทางการวิจัยหรือการทำงานในชุมชนโดยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคำว่า Emic และ Etic (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2543)

Emic มาจากคำว่า Phonemic มีรากฐานจากเสียงจากผู้พูด ที่มาจากข้างในจึงมีผู้เทียบเคียงว่า Emic เป็นสิ่งแสดงออกจาก “คน” ที่เป็นเจ้าของเสียงเจ้าของความคิด (Seaders Conscious หรือ Un - conscious) เมื่อนักมานุษยวิทยาได้ศึกษาชนเผ่าหรือกลุ่มคนดั้งเดิม เขา

ต้องการจะรู้ว่าชนเผ่าทำอะไรก็เพราะพวกเขามีความคิดความเชื่ออย่างนั้น ในฐานะนักสังเกตการณ์ จะไม่อธิบายจากสายตาของตนเองเท่านั้น เพราะไม่สามารถแสดงความหมายหรือนัยแห่งการกระทำ ได้ชัดเจน ตัวอย่างเช่นการบุชายันต์เพื่อทำพิธีกรรม การสัก (Tattoo) การสุหนัตในหญิงอิสลาม (Female Circumcision) พิธีกรรมต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่มีคำอธิบายได้จากภายในสังคมนั้นๆ ทั้งสิ้น ในขณะที่สำหรับสายตาจากคนภายนอกอาจคิดว่าเป็นเรื่องไร้สาระหรือไร้เหตุผล นักวิชาการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเฉพาะการวิจัยทางมานุษยวิทยาได้อธิบายว่า Emic คือ “มุมมองจากคนพื้นเมือง” (Natives Viewpoint) นั่นคือการที่นักวิจัยต้องการจะทราบว่าคุณชนคิดอย่างไรที่ต้องมองให้ได้ของคนพื้นเมืองหรืออธิบายพฤติกรรมภายใต้ ระบบสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่เขาศึกษา การศึกษาโดยใช้วิธี Emic อาจศึกษาได้แบบข้ามวัฒนธรรม คือศึกษาที่หนึ่งเปรียบเทียบกับอีกที่หนึ่ง ก็จะช่วยให้เห็นความแตกต่างทางความคิด และวัฒนธรรม เช่น ความคิดคนพื้นเมืองต่อการตั้งถิ่นฐานจะสัมพันธ์ต่อความเชื่อเรื่องของการนับถือ “ผีฟ้า” และ “ผีบ้าน” นั่นคือนักวิจัยอาจตั้งคำถามเบื้องต้นในใจว่า “คนในชุมชนคิดอย่างไร” เพราะสิ่งที่คิดแสดงออกทางพฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นทางกาย ทางใจหรือแสดงออกในรูปของสัญลักษณ์ งานเขียนหรือแม้กระทั่งงานประติมากรรมต่างๆ จากนั้นนักวิจัยจะสามารถจำแนกหมวดหมู่ของระบบความหมายเหล่านั้นให้ปรากฏเป็นมิติเชิงประจักษ์ตามทฤษฎีหรือความรู้ของตน จนสามารถสรุปเป็นแนวคิดทฤษฎีใหม่ๆ ได้

สำหรับความหมาย Etic นั้นมาจากคำว่า Phonetic มีรากฐานสิ่งที่เกิดจากเสียงเหมือนกัน แต่เป็นเสียงที่นักวิจัยได้ยินและแปลความหมายโดยตัวนักวิจัย ดังอย่างที่ มนุษย์พยายามใช้ภาษาแทนเสียงของสัตว์เช่นเสียงไก่ขันของไทยหรือของตะวันตกจะแตกต่างกันทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงแล้วไม่ว่าจะเป็นไก่ตะวันตก หรือไก่ตะวันออก ก็ขันเสียงเดียวกัน ดังนั้นวิธีการ Etic จึงเป็นการมองจากผู้วิจัยหรือผู้สังเกตการณ์ (Observers Viewpoint) หรือตัวแบบของนักวิจัย (Researcher Model) หรือเป็นเกณฑ์การวิจัยวิเคราะห์จากนักวิจัย ซึ่งเป็นคนนอกระบบ (Outsider)

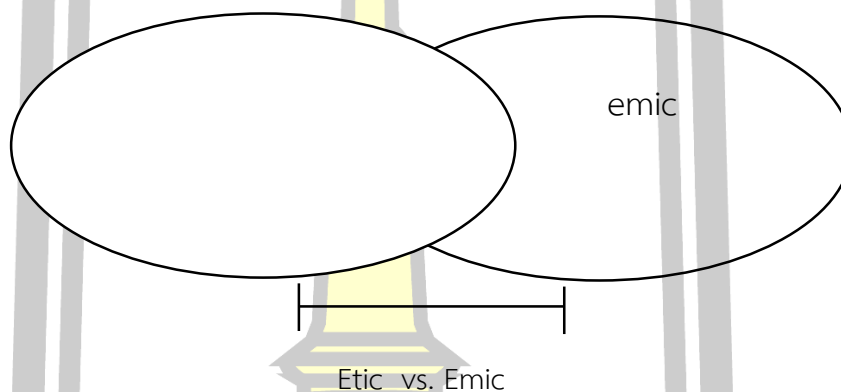
การใช้วิธี Etic จึงสามารถศึกษาได้หลายๆ สังคมหรือชุมชนโดยการเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ฉะนั้นในการศึกษาวิจัยหรือทำงานร่วมกับชุมชน นักวิจัยจะต้องนำเอาทั้งแนวคิด Emic และ Etic มาใช้ร่วมกันด้วยเหตุผล 5 ประการ ดังนี้ (สุเทพ สุนทรเกสัช , 2543)

1. การเข้าใจวิธีการ Emic และ Etic จะช่วยให้นักวิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลของชุมชนและคน (Informants) ได้อย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพราะจะสามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อของผู้ถูกศึกษาเสมือนกับสมาชิกของชุมชนเอง
2. นักวิจัยสามารถตรวจสอบความรู้ของตนเองได้แม่นยำและชัดเจนขึ้นเพราะเข้าใจในความคิด แบบแผน พฤติกรรมของชุมชนเสมือนหนึ่งเป็นสมาชิกของชุมชนนั้นๆ

3. นักวิจัยสามารถได้ ข้อมูลครบถ้วนมากมายพอที่จะนำมาวางหลักเกณฑ์ทั่วไป เพื่อจัดระเบียบ ข้อมูลตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิจัยที่มีมาก่อนที่จะเข้าสู่ชุมชน

4. ข้อมูลที่นักวิจัยได้มาโดยวิธี Etic จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ตามแนวคิด ของนักวิจัยเองคือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

5. นักวิจัยชุมชนต้องให้ความสำคัญกับชุมชนและอย่ามองชุมชนเป็นสิ่งของหรือ วัตถุ แต่ต้องคำนึงถึงสมาชิกของชุมชนและเชื่อมโยงความคิดของนักวิจัยกับสมาชิกของชุมชนให้เป็น เรื่องเดียวกัน ในท้ายที่สุดแล้วประโยชน์ทั้งหลายจะตกแก่งานวิจัยและนักวิจัยเอง



ที่มา : สุเทพ สุนทรเกษม (2543 : 14)

ภาพประกอบ 3 แนวคิดเกี่ยวกับ EMIC และ ETIC

2.5 เทคนิคการสังเกตและการสัมภาษณ์

การสังเกต ตามความหมายของคำหมายถึงวิธีการเฝ้าดูปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่าง เอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธีเพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยมาก แล้วนิยมใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ นั่นคือ ผู้วิจัยจะสนใจสังเกตพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่มีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การสังเกตเป็นวิธีการ เบื้องต้นในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลโดยอาศัยประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยตรง จุดเด่นของการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต คือทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกมาตามธรรมชาติถือว่า เป็นข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่น่าเชื่อถือได้มากอีกแหล่งหนึ่ง (สุรางค์ จันทวา นิช, 2549)

2.6 การสังเกต รูปแบบการสังเกตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

2.6.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเข้าไปเกี่ยวข้องหรือมีส่วนร่วมโดยตรงกับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะต้องปรับตัวให้เข้ากับชุมชนหรือกลุ่มคนที่ต้องการศึกษาวิธีการเก็บข้อมูลแบบนี้ นักวิจัยหรือผู้ช่วยนักวิจัยจะต้องเข้าไปทำความคุ้นเคยกับชุมชน และใช้ชีวิตร่วมกับคนในชุมชน เพื่อสร้างความสนิทสนมกับชาวบ้านจนสามารถทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชน รวมทั้งเข้าใจถึงวิถีคิดของคนในชุมชน ผู้วิจัยจะต้องใช้กระบวนการสังเกต ซักถาม และจดบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ ข้อดีของวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมก็คือการได้ข้อมูลจากความเป็นจริง เนื่องจากพฤติกรรมการสังคมของกลุ่มเป้าหมายแสดงออกไปตามธรรมชาติ แต่ก็มีข้อเสียอยู่คือผู้วิจัยอาจจะมี ความผูกพันกับผู้ที่ให้ข้อมูลในฐานะที่เป็นผู้รู้จักคุ้นเคยจนอาจทำให้เกิดอคติในการนำเสนอข้อมูลได้

2.6.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยตรง แต่จะใช้วิธีสังเกตอยู่ภายนอกวิธีสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจะใช้เวลาในการเก็บข้อมูลน้อยกว่าวิธีแรก แต่จะขาดข้อมูลเชิงลึก ซึ่งอยู่เบื้องหลังของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในชุมชน อย่างไรก็ตามในการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยอาจใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลในระยะแรกเพื่อศึกษาเหตุการณ์โดยทั่วๆ ไปก่อน ต่อไปจึงใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมหลังจากที่รู้จักชุมชนมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีหน้าที่เลือกเทคนิคการสังเกตแต่ละวิธีตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ วิริยา ภัทรอาชาชัย (2543 : 31) ได้ให้หลักการสำหรับการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสังเกต เริ่มจากการวางแผนการสังเกตเป็นอันดับแรกจากนั้นจึงตามด้วยหลักเกณฑ์ต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ให้แน่นอนว่าจะเก็บข้อมูลอะไร
- 2) วางแผนการสังเกตอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ
- 3) จดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยจดข้อมูลสาระสำคัญในขณะที่ทำการสังเกต ส่วนรายละเอียดค่อยบันทึกภายหลัง
- 4) ให้ความสำคัญของความถูกต้องของเหตุการณ์ควรตรวจสอบข้อมูลสำคัญซ้ำ
- 5) พยายามขจัดอคติและความรู้สึกส่วนตัวออกจากเหตุการณ์
- 6) บันทึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับเบื้องหลังของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดสภาพการณ์ต่างๆ และสภาวะแวดล้อมในขณะที่เกิดเหตุการณ์

2.7 การสัมภาษณ์

นับเป็นแบบวิธีสำหรับการศึกษาค้นคว้าอีกรูปแบบหนึ่งที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ถือเป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถามและผู้ตอบภายใต้กฎเกณฑ์ที่มี

วัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นลักษณะการสนทนาเพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์คือ ต้องมีความยืดหยุ่นได้ ต้องเปิดให้ทั้งผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ โอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามคำถามเพิ่มเติมติดต่อกัน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานการณ์หรือหาแนวทางวกกลับเมื่อผู้พูดตอบออกนอกประเด็นคำถาม นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ยังมีโอกาสสังเกตสีหน้าท่าทาง ความรู้สึก ปฏิภาณที่ซ่อนเร้นในขณะซักถามได้ รูปแบบในการสัมภาษณ์ รูปแบบในการสัมภาษณ์มีหลายประเภท สุภางค์ จันทวานิช (2549 : 21) ได้กล่าวถึง การสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัยไว้ในประเด็นที่หลากหลาย ดังนี้ (สุภางค์ จันทวานิช, 2549)

2.7.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนั้นเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน สำหรับการตั้งคำถามแบบนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับการตั้งคำถามในแบบสอบถามคือ มีทั้งคำถามที่ต้องการ คำตอบเฉพาะเจาะจง และคำถามที่ให้ตอบได้ตามความต้องการการสัมภาษณ์ที่ใช้รูปแบบนี้จะได้ผลเต็มที่ก็ต่อเมื่อผู้สัมภาษณ์เตรียมการล่วงหน้าไว้อย่างดี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักไม่ใช้วิธีการสัมภาษณ์ชนิดนี้เป็นวิธีการหลักเพราะไม่ช่วยให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่วัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิดของคนในชุมชน

2.7.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ถือเป็นรูปแบบการสัมภาษณ์ที่นิยมใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางมานุษยวิทยาหรือการวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา และเป็นแบบที่มักจะควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเนื่องจากในการศึกษาทั้งสองสาขาดังกล่าวต่างต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชน และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีผู้รวบรวมมาก่อน ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบนี้จะถูกนำมาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมในการสัมภาษณ์ แบบนี้ตัวผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง เนื่องจากรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใดเพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้นจึงตั้งคำถามในขณะที่สัมภาษณ์ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะต้องเตรียมแนวคำถามกว้างๆ มาล่วงหน้า

2.8 การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา Ethnographic Research

ถ้าพูดถึงการวิจัย ผู้คนโดยทั่วไปจะนึกถึงภาพของตัวเลข และวิธีการทางสถิติที่ยุ่งยาก น่าปวดหัวซึ่งนั่นคือ การวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งนับจำนวนเป็นสถิติ เพื่อจุดมุ่งหมายไปสู่การอนุมาน (Inference) ศึกษาแนวโน้ม (Trend) ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่ออธิบายไปถึงประชากรทั้งหมด บางครั้งไม่มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในสังคม ทำให้ตอบปัญหา ที่แท้จริงไม่ได้ครบถ้วนไม่ตรงจุด จึงทำให้แก้ปัญหาในสังคมไม่ได้ เช่น ปัญหา

นักศึกษาชายตัว ปัญหานักเรียนยกพวกตีกัน จากตัวอย่าง การนำเอาวิธีการทางสถิติไปศึกษาในเรื่องดังกล่าว คงไม่ได้คำตอบที่แท้จริง จึงทำให้มีการวิจัยเชิงคุณภาพเกิดขึ้นที่ผ่านมา การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเพียงวิธีการชายขอบ (Marginal Method) ที่ถูกมองว่า ไม่ค่อยมีความสำคัญจนถึงยุคปัจจุบัน การวิจัยเชิงคุณภาพกลับเป็นแนวทางการวิจัยที่ท้าทายและมีความสำคัญยิ่งต่อทางสังคมศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ จิตวิทยาสังคม ศึกษาศาสตร์ รัฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ ทางด้านธุรกิจ และการพัฒนาต่างๆ เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งทำความเข้าใจพฤติกรรมรวมถึงปฏิสัมพันธ์ของสิ่งนั้น ในบริบทที่เป็นธรรมชาติที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขของสถานการณ์ และกาลเวลา การตีความ (Interpretation) เป็นไปเพื่อทำความเข้าใจผู้คนและชุมชน ในสถานการณ์นั้นๆ (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2543)

การวิจัยเชิงคุณภาพ มองคน (ผู้ให้ข้อมูล) ว่าเป็น “คน” ไม่ได้มองว่าเป็น “ตัวเลข” หรือเป็น “ข้อมูล” จึงให้ความสำคัญ ผู้ที่ถูกรู้จัก ยอมรับ อัตวิสัย (Subjectivity) ของผู้ที่ถูกศึกษาว่ามีความหมาย (Meaning)

มีผู้ให้ความหมาย การวิจัยเชิงคุณภาพ ไว้ว่า เป็นกระบวนการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวกับมนุษย์ ให้ความสำคัญ ในเรื่องการตีความหมาย มุ่งทำความเข้าใจกระบวนการสร้าง และการดำรงบริบทนั้นไว้ในสถานการณ์ที่เป็นธรรมชาติ วิธีการศึกษาที่มักนำมาใช้กับสังคมมนุษย์ วิธีการหนึ่งก็คือ การวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา

Ethnographic Research ชาติพันธุ์วรรณา คือ ชาติพันธุ์วรรณา เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรม ชนบประเพณี วิถีชีวิตของกลุ่มคนในสังคม ชาติพันธุ์วรรณา ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Ethnographic พจนานุกรมศัพท์ปรัชญา อังกฤษ - ไทย ให้ความหมายไว้ว่า “สาขาหนึ่งของมานุษยวิทยาวัฒนธรรม ที่มุ่งพินิจศึกษาวัฒนธรรมต่างๆ เชิงพรรณนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัฒนธรรมของชนในระดับดั้งเดิม” ชาติพันธุ์วรรณา เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มุ่งการพรรณนา การตีความหมาย ของกลุ่มคน รวมถึงระบบทางสังคม หรือทางวัฒนธรรม ที่ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหมาย เพื่อทำความเข้าใจแบบแผนพฤติกรรมทางสังคม วัฒนธรรม ชนบประเพณี รวมไปถึงวิถีชีวิตของกลุ่มคนในสังคมนั้น ถ้าจะกล่าวถึงลักษณะทั่วไปของการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา (Ethnographic Research) ก็จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สุเทพ สุนทรเกสัช, 2543)

1. เป็นการวิจัยที่มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์ที่ค้นคว้าศึกษาหาข้อเท็จจริง โดยใช้ตัวนักวิจัยเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยปราศจากอคติ
2. จะให้ความคิดเห็นของผู้ที่ให้ข้อมูล (Key Informants) เป็นสำคัญ
3. ดำเนินการวิจัยแบบอุปนัย (Inductive Research) คือการศึกษาวิจัยที่เริ่มต้นจากสิ่งที่จำเพาะเจาะจงเพื่อโยงไปสู่สิ่งอื่นที่มีอยู่ทั่วไป

4. เป็นการสร้างองค์ความรู้ หรือทฤษฎีขึ้นมาจากท้องถิ่นที่ทำการศึกษ (Grounded Theory) เพื่อทำการทดสอบปรับปรุง พัฒนา ให้เหมาะสมเพื่อใช้ภายในท้องถิ่นและ ในที่อื่นๆ

5. ใช้เครื่องมือที่ออกแบบมาเก็บข้อมูล กับคนได้ทุกประเภท

6. เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบบเจาะจง

7. มีการออกแบบวิจัย ที่ยืดหยุ่น สามารถปรับได้ตามสภาพความจำเป็น

2.9 เทคนิควิธีที่ใช้เก็บข้อมูลมีหลายแบบ (ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์, 2552)

2.9.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) มีตัวผู้วิจัย เป็น เครื่องมือสำคัญในการเก็บข้อมูล

2.9.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) การสัมภาษณ์จะไม่มีโครงสร้าง มี ลักษณะเป็นการสื่อสาร สองทาง (Two - way Communication) ผู้สัมภาษณ์ต้องใช้ศิลปะและความมี มนุษยสัมพันธ์อย่างสูง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ มีความกระตือรือร้น ที่อยากจะเล่าเรื่องราว โดยไม่ปิดบัง และเป็นไปอย่างมีความสุข

2.9.3 การวิเคราะห์เอกสาร บันทึกต่างๆ การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการศึกษา แม้จะเป็นกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง ก็ควรเลือกกลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลได้หลากหลาย ทั้งข้อมูลที่ชัดเจน และข้อมูลที่สนับสนุน แนวคิดการวิจัย ควรใช้การพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้ร่วมด้วย ก่อนการตัดสินใจ เลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ คำถามในการวิจัยที่ต้องการหาคำตอบ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยต้องรู้จักข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับประชากรเป้าหมายในการศึกษา โดย อาจจะค้นหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์ต่างๆ จากหน่วยงานราชการ การ สนทนากับผู้รู้หรือการเข้าไปติดต่อหาข้อมูลเบื้องต้น จากประชากร ในแหล่งข้อมูลที่อยู่ในขอบข่ายที่ เราสนใจ

2.10 วิธีการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา โดยวิธีวิจัยทุกอย่างต่างมีขอบข่ายที่เหมาะสมกับ ลักษณะของตัวเอง แตกต่างกันไปเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เหมาะสม ในการใช้วิธีการวิจัยเชิง ชาติพันธุ์วรรณา ขอเสนอแนะเพื่อการพิจารณาก่อนเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา ดังนี้ (ทรงคุณ จันทจร, 2553)

2.10.1 เมื่อต้องการหาความรู้ใหม่ๆ หรือความรู้ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน เกี่ยวกับกลุ่มชน ใดๆ หรือมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าว แต่มีข้อมูลจำกัด โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตทางสังคม และวัฒนธรรม เช่น ผลกระทบของสื่อโทรทัศน์ที่มีต่อสถาบันสังคม

2.10.2 เมื่อต้องการหาคำอธิบาย พฤติกรรม เหตุการณ์ รวมทั้งปรากฏการณ์ ที่ยัง หาคำอธิบายไม่ได้ หรือคำอธิบายดั้งเดิมที่มีอยู่ ไม่กระจ่างชัด เช่น ปรากฏการณ์ทำไมการขายเสียง จึง ยังคงเกิดขึ้นในยุคสมัยนี้

2.10.3 ใช้ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ ในลักษณะดังนี้ หนึ่งใช้ก่อนที่จะเริ่มการสำรวจ เพื่อหาประเด็นที่จะนำมาตั้งเป็นคำถามการวิจัย ตั้งสมมุติฐาน หรือหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนการสร้างแบบสอบถามต่างๆ เพื่อใช้ในการสำรวจ สองใช้เมื่อหลังการสำรวจ พบประเด็นปัญหาที่ยังไม่กระจ่างชัด ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยข้อมูลเชิงปริมาณที่มีอยู่ และสามารถไขความข้องเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจในระดับลึก

2.10.4 เมื่อต้องการประเมินผลของโครงการต่างๆ เช่น ผลกระทบของนโยบายสาธารณะต่อการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อโครงการบ้านเอื้ออาทร เป็นต้น ข้อจำกัดของการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา เมื่อการใช้งานมีขอบเขต การศึกษาด้วยวิธีการดังกล่าวก็ต้องมีข้อจำกัด ซึ่งผู้วิจัยจำเป็นต้องทราบเอาไว้เพื่อหาวิธีการปรับลด ข้อจำกัดหรือช่องว่าง ดังกล่าวเพื่อการวิจัยเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2.10.5 ผู้วิจัยต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องมานุษยวิทยาวัฒนธรรม อันเป็นวิชาที่ว่าด้วย พฤติกรรมทางวัฒนธรรมของมนุษย์ ต้องรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาทางสังคม

2.10.6 ผู้วิจัยต้องทุ่มเวลาในการวิจัย เป็นเวลานาน อาจใช้เวลาตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี หรือมากกว่านั้นในการเข้าไปฝังตัว (Burrow) เก็บข้อมูลในชุมชน เป็นการทำงานที่ค่อนข้างโดดเดี่ยวในภาคสนาม

2.10.7 วิเคราะห์ข้อมูลยาก เนื่องจากมีข้อมูลที่หลากหลาย ทั้งปริมาณและชนิดของข้อมูล นักวิจัยต้องอาศัยระยะเวลาและความเข้าใจ เพื่อกลั่นกรอง ข้อมูลเหล่านั้นในการวิเคราะห์และการตีความ

2.10.8 ยังขาดเทคโนโลยี ที่เป็นเครื่องมือ เข้ามาช่วยจัดการข้อมูล เนื่องจากเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพโปรแกรมคอมพิวเตอร์จึงไม่สามารถเข้าช่วยแบ่งเบาภาระงานส่วนนี้ได้ ผู้วิจัยต้องใช้ความคิด สติปัญญา ประสบการณ์ของตนอย่างเต็มความสามารถ

วิธีการวิจัยเชิงชาติพันธุ์วรรณา มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มคน ที่สามารถนำไปใช้ในหลายสาขาวิชา อาทิเช่น ศึกษาศาสตร์ สังคมวิทยา สุขภาพอนามัย เศรษฐศาสตร์ ค่านิยม ความเชื่อขนบประเพณีต่างๆ ผู้วิจัยจะใช้ประโยชน์จากข้อมูลทางวัฒนธรรม ในการอธิบายและตีความผลของการวิจัย ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยมีตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญ ในการเก็บข้อมูล และยังสามารถเก็บข้อมูลได้หลายแบบ เพื่อสร้างความถูกต้อง ความตรง ประเด็นในเรื่องที่ศึกษา และความน่าเชื่อถือ ของผลการศึกษา วิธีการวิจัยนี้เหมาะในการแสวงหาความรู้ประเด็นใหม่ ๆ หรือความรู้ที่ยังมีข้อมูลจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มทางสังคมและวัฒนธรรม ที่เรายังไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ยังสามารถใช้ประเมินโครงการต่างๆ ได้อย่างหยั่งลึก แม้มีข้อจำกัดของการวิจัยอยู่ตรงที่ต้องใช้เวลามาก ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ความยุ่งยากในการวิเคราะห์และตีความของผล

การศึกษา แต่นั่นเป็นสิ่งที่ท้าทาย ให้นักวิจัยยุคใหม่ แสวงหาคำตอบที่ได้อย่างเป็นธรรมชาติ รวมไปถึงถึงการอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางสังคม ตรงตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2.11 สังกัปกรณ์ทางมานุษยวิทยา (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

สังกะปกรณ์ของมานุษยวิทยามีเป็นจำนวนมาก เพราะเป็นวิชาใหญ่ดังกล่าวมาแล้ว บางสังกะปกรณ์ก็ใช้ร่วมกับสังคมวิทยา เช่น องค์การสังคม สถาบันสังคม การขัดเกลาทางสังคม แต่อาจมีความหมายต่างกันไป เช่น สังกะปกรณ์การขัดเกลาทางสังคม มานุษยวิทยา ใช้เป็นการรับวัฒนธรรม (Enculturation) องค์การสังคม มานุษยวิทยาใช้ในความหมายของการจัดระเบียบสังคม ดังนี้เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงสังกะปกรณ์มานุษยวิทยาที่สำคัญ 5 สังกะปกรณ์ เพื่อให้เข้าใจวิชานี้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น 5 สังกะปกรณ์นั้น คือ

2.11.1 วัฒนธรรม

1) เนื้อหาของมานุษยวิทยาวัฒนธรรม จำนวนมากอยู่ที่สังกะปกรณ์วัฒนธรรม ดังนั้นในการแนะนำวิชามานุษยวิทยาวัฒนธรรมจึงสมควรศึกษาสังกะปกรณ์นี้ ความหมายของวัฒนธรรม ในมุมมองของมานุษยวิทยา คำว่าวัฒนธรรมมีความหมายกว้างขวางดังที่ งามพิศ สัตย์สงวน ประมวลไว้ว่ามีถึง 6 แง่มุม ดังนี้

- (1) นิยามวัฒนธรรมในความหมายเชิงพรรณนา (Descriptive)
- (2) นิยามวัฒนธรรมในความหมายเชิงประวัติศาสตร์ (Historical)
- (3) นิยามวัฒนธรรมในความหมายเชิงบรรทัดฐาน (Normative)
- (4) นิยามวัฒนธรรมในเชิงจิตวิทยา (Psychological)
- (5) นิยามวัฒนธรรมในความหมายเชิงโครงสร้าง (Structural)
- (6) นิยามวัฒนธรรมในความหมายเชิงประวัติความเป็นมา (Genetic)

กล่าวโดยสังเขป ความหมายแรก นักมานุษยวิทยาองว่ามี ส่วนประกอบอะไรบ้าง เช่น ความรู้ ความเชื่อ ศาสนา กฎหมาย ประเพณี จริยธรรม เป็นต้น ในความหมายที่สองที่มองว่าวัฒนธรรมเป็นเรื่องเชิงประวัติศาสตร์ (Historical) ในแง่นี้วัฒนธรรมเป็นมรดกทางสังคม ปฏิบัติกันมาเป็นเวลานาน ในแง่ที่ว่าวัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานทางสังคม ก็คือ การเป็นแบบแผนชีวิตของมนุษย์ในสังคม การมอง วัฒนธรรมในเชิงจิตวิทยา หมายความว่า วัฒนธรรมเป็นเรื่อง การปรับตัว การเรียนรู้ ลักษณะนิสัย ไม่ว่าจะกล่าวว่าวัฒนธรรมเป็นข้อหนึ่งข้อใดใน 6 แง่มุมก็ถูกด้วยกันทั้งสิ้น แต่ไม่ครอบคลุม เพราะวัฒนธรรมเป็นอะไรหลายอย่าง รวมทั้ง 6 ทศนะ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

2) ลักษณะของวัฒนธรรม นักมานุษยวิทยาบอกลักษณะของวัฒนธรรมไว้หลายอย่าง

- (1) วัฒนธรรม คือ สิ่งที่ต้องเรียนรู้ ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ได้มาจากกำเนิด

(2) วัฒนธรรม คือ แบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม
 (3) วัฒนธรรมเกิดจากการเรียนรู้
 (4) วัฒนธรรม คือ สิ่งที่มีมนุษย์มีอยู่ร่วมกัน
 (5) วัฒนธรรมเป็นได้ทั้งวัฒนธรรมทั่วไป หรือวัฒนธรรมใหญ่ใช้กันทั่วทั้งสังคมและวัฒนธรรมย่อยใช้เฉพาะกลุ่มในสังคม

(6) วัฒนธรรม คือ การถ่ายทอดทางสังคม
 (7) บูรณาการทางวัฒนธรรม (Cultural Integration)
 (8) วัฒนธรรม คือ ระบบการปรับตัว
 (9) วัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดคุณค่าของสิ่งต่างๆ ในสังคม
 (10) วัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจให้กับคนในสังคม
 (11) วัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตของมนุษย์
 (12) วัฒนธรรม อาจแบ่งเป็นวัฒนธรรมในอุดมคติ และวัฒนธรรมที่เป็น

จริงในสังคม

(13) วัฒนธรรมหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล

(14) วัฒนธรรมทำให้คนในสังคมแตกต่างกัน

3) ปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ความคิดความรู้เรื่องวัฒนธรรมของมานุษยวิทยาอีกส่วนหนึ่ง คือ เรื่องราวต่างๆ ของวัฒนธรรมที่เรียกว่า ปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมที่เราอาจกล่าวโดยสังเขปได้ดังนี้

(1) ติดต่อระหว่างวัฒนธรรม (Acculturation) นี้คือ ปรากฏการณ์ที่วัฒนธรรมสองวัฒนธรรมมาพบกัน แต่ละวัฒนธรรมจะรับวัฒนธรรมบางส่วนของตัวเองและกันเข้าสู่วัฒนธรรมของตน โดยเฉพาะถ้าได้มีการพบกันอยู่เป็นเวลานาน อาการเช่นนี้ บางทีใช้คำอีกคำว่า Cultural Contact ดังที่นักมานุษยวิทยาชาวอังกฤษชอบใช้

(2) การผสมผสานทางวัฒนธรรม (Assimilation) ปรากฏการณ์อีกประการหนึ่งทางวัฒนธรรม คือ การผสมผสานกันทางวัฒนธรรมที่เป็นกรณีสองวัฒนธรรมมาพบกัน ในขณะที่วัฒนธรรมหนึ่งใหญ่กว่าแข็งแรงกว่า จะดูดกลืนวัฒนธรรมเล็ก และมีอำนาจน้อยเข้ามาเสีย จนวัฒนธรรมนั้นหายไป

(3) ชาตินิยม (Ethnocentrism) คือ ปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมที่มีคนหลายกลุ่มหลายวัฒนธรรมมารวมกันอยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน เช่น ในสังคมอเมริกันมีทั้งคนดำคนขาวคนเหลือง (คือชาวเอเชีย) คนผิวขาวมักมีความเป็นชาตินิยมสูง ถูกเหยียดหยามคนผิวอื่น ดังนั้นเป็นต้น ปรากฏการณ์เช่นนี้อาจแพร่ไปสู่ต่างประเทศได้ด้วย

แน่นอนละว่าชาติพันธุ์นิยมมีทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีบางอย่าง เช่น ทำให้เกิดความภักดี ความเหนียวแน่นของกลุ่มทำให้คนในกลุ่มที่มีชาติพันธุ์นิยมสูงปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่มตน เป็นต้น ผลเสียมี เช่น เกิดปัญหาระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ทำให้การผสมผสานวัฒนธรรม เป็นไปได้ยาก เป็นต้น

3. ครอบครัวและเครือญาติ สังกับทที่สองที่เราจะพูดถึงกันเพื่อแสดงเนื้อหาของมานุษยวิทยา คือ ครอบครัวและเครือญาติ (Family and Kin Group) เวลามานุษยวิทยาพูดถึงครอบครัว จะมองไปที่การแต่งงาน การเลือกคู่ ครอบครัว จำนวนของคู่ครอง คู่ครองในพวกเดียวกัน คู่ครองนอกพวกเดียวกัน ประเภทของครอบครัวที่อยู่หลังแต่งงาน ผู้มีอำนาจในครัวเรือน การสืบเชื้อสายฝ่ายบิดาหรือมารดา เป็นต้น ซึ่งก็คือ กฎระเบียบหรือวัฒนธรรมที่แต่ละสังคมใช้เป็นแนวในการปฏิบัติในเรื่องครอบครัว (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

การเลือกคู่ การเลือกคู่ครองเป็นเรื่องก่อนการแต่งงาน แต่ละสังคมมีแบบแผนไม่เหมือนกัน ในขณะที่สมัยใหม่หนุ่มสาวจะเลือกคู่ครองกันเอง แต่สมัยก่อนพ่อแม่หรือเครือญาติจะเป็นผู้จัดหา คู่ครองให้ลูกหลาน โดยยึดเกณฑ์ฐานะเกียรติยศของทั้งสองฝ่ายที่จะต้องเท่าเทียมกัน หรือใกล้เคียงกันในสังคมอินเดีย นิยมที่จะให้ฐานะของเจ้าสาวต่ำกว่าของฝ่ายชาย เพราะฝ่ายชายจะต้องรักษาสถานภาพของตนและต้องควบคุมฝ่ายเจ้าสาว ในสังคมอินเดียเช่นเดียวกัน ฝ่ายเจ้าสาวจะต้องเป็นฝ่ายไปสู่ออกฝ่ายชาย และเสียสินสอดทองหมั้นให้กับฝ่ายหญิง อย่างที่ปฏิบัติในสังคมไทย การที่ผู้ใหญ่เป็นฝ่ายจัดหาเจ้าสาวหรือเจ้าหนุ่มให้คู่สมรส เรียกว่า ระบบคลุมถุงชน (Arranged Marriage) ในระบบคลุมถุงชน มักจะมีบุคคลกลางระหว่างครอบครัวหญิงและครอบครัวชาย เรียกว่า แม่สื่อ เป็นผู้ติดต่อกายภาพเพื่อขอแต่งงาน ระบบนี้มีข้อดีที่หากมีการปฏิเสธขึ้นฝ่ายที่ไปสู่ออกก็จะไม่เสียหาย

การแต่งงาน เป็นกิจกรรมหลังการเลือกคู่ นักมานุษยวิทยาสนใจกฎระเบียบของสังคมในการตั้งครอบครัวที่แต่ละสังคมไม่เหมือนกัน มีเรื่องน่ารู้เกี่ยวกับเรื่องนี้หลายประการคือ

1. ประเภทของการแต่งงาน นักมานุษยวิทยาแสดงว่า การแต่งงานแบบตามคู่ครองในพวกเดียวกัน และนอกพวกของตนได้ 2 ประเภท คือ การแต่งงานภายในพวกเดียวกัน หรือหมู่บ้านเดียวกัน (Endogamy) และการแต่งงานนอกกลุ่ม (Exogamy) ซึ่งเป็นกฎข้อห้ามของบางสังคมในการไม่ให้มีเพศสัมพันธ์ในหมู่ญาติใกล้ชิด หรือคนพวกเดียวกัน การแต่งงานภายในกลุ่มหรือเครือญาติก็มีปฏิบัติกันในบางสังคมและชนชั้น เช่น ของกษัตริย์และเชื้อพระวงศ์ เพื่อรักษาสมบัติและอำนาจให้อยู่ในกลุ่มของพวกตน

2. จำนวนคู่ครอง ในสังคมต่างๆ มีระบบจำนวนคู่ครอง 3 แบบ คือ

2.1 ระบบผัวเดียวเมียเดียว (Monogamy) เป็นระบบที่ใช้โดยทั่วไป

2.2 ระบบผัวเดียวมากเมีย (Polygyny) ก็เป็นระบบที่พบในสังคมสมัยเก่าหลายสังคม ระบบมากผัว (Polyandry) เป็นระบบที่มีอยู่ในทางสังคม แต่ไม่มากนัก ตัวอย่างเช่น ทิเบต เนปาล และอินเดีย

3. ประเภทของครอบครัว ความรู้เรื่องครอบครัวลำดับถัดมาก คือประเภทของครอบครัว ซึ่งทางมานุษยวิทยานิยมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก นั่นคือ

3.1 ครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) หมายถึง ครอบครัวที่มีคนสองชั่วอายุคนอยู่ในครอบครัว คือ พ่อแม่กับลูก เป็นครอบครัวที่มีสามีและภรรยาอย่างละหนึ่งคน ตั้งบ้านเรือนอยู่อย่างเอกเทศ ครอบครัวประเภทนี้อาจเป็นได้ทั้งครอบครัวอิสระที่สามีมีภรรยาหลายคน และสามีที่มีภรรยาหลายคน นักมานุษยวิทยาเป็นจำนวนมากถือว่า ครอบครัวเป็นประเภทครอบครัวสากลมีจำนวนมากและเป็นครอบครัวที่ปรับตัวได้ดีในสังคมอุตสาหกรรม

3.2 ครอบครัวขยาย (Extended Family) ครอบครัวแบบนี้ก็เป็นครอบครัวอิสระและเป็นครอบครัวประเภท Patrilocal, Matrilocal หรือ Ovunculocal ซึ่งล้วนเป็นประเภทที่หลังแต่งงานเจ้าบ่าว และเจ้าสาวจะไม่อยู่กับฝ่ายสามีหรือฝ่ายภรรยา หรืออยู่กับพี่ชายหรือน้องชายของฝ่ายสามี ครอบครัวแบบนี้คือ ครอบครัวที่มีคนอย่างน้อย 3 ชั่วอายุคน มาอยู่รวมกัน ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องอยู่ในบ้านเดียวกัน แต่อยู่บ้านใกล้เคียงกัน แต่อยู่ภายใต้อำนาจของผู้สูงวัยคนเดียวกัน ตัวอย่างของครอบครัวขยายที่เป็น คลาสสิก คือครอบครัวจีน และอินเดีย

4. การสืบเชื้อสาย (Descent) ซึ่งทางมานุษยวิทยาแสดงว่ามี 2 แบบใหญ่คือ การสืบเชื้อสายฝ่ายเดียว (Unilateral Descent) เป็นได้ทั้งทางฝ่ายชายหรือฝ่ายหญิง กับการสืบเชื้อสายทั้ง 2 ฝ่าย พร้อมกัน (Bilateral Descent) แสดงว่าทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญเท่าเทียมกัน อย่างเช่น ในสังคมไทย

กล่าวโดยสรุป จะเห็นว่าแม้นามานุษยวิทยาจะพูดถึงองค์การสังคมอย่างเช่น ครอบครัวแต่มานุษยวิทยาก็ไม่ได้ทิ้งหลักใหญ่ เรื่อง กฎระเบียบ หรือส่วนที่เป็นวัฒนธรรมขององค์การสังคมนั้นๆ

5. ที่อยู่อาศัยหลังแต่งงาน (Residence) นักมานุษยวิทยาระบุว่า ในสังคมต่างๆ มีประเพณีปฏิบัติเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยหลังแต่งงานอยู่ 3 แบบ คือ สามีไม่อยู่บ้านภรรยา (Matrilocal) สามีอยู่กับญาติภรรยา (Matri - patrilocal) แต่เป็นการอยู่ชั่วคราวภายหลังก็มาอยู่กับญาติของตนเองอย่างถาวร สามีพาภรรยาไปอยู่กับญาติของตนเองอย่างถาวร (Patrilocal) สำหรับสังคมสมัยใหม่ คู่สมรสจะแยกมาอยู่ของตน (Neolocal) ซึ่งเป็นระบบสากล

4. การเรียนรู้วัฒนธรรม

สิ่งที่สำคัญซึ่งกันที่สามที่เราจะพูดถึงกันก็คือ การเรียนรู้วัฒนธรรม

ซึ่งมานุษยวิทยาใช้คำว่า Enculturation แต่สังคมวิทยาใช้คำว่า Socialization แม้ว่าสังคมวิทยาจะสนใจภาวะทางกรรมพันธุ์หรือภาวะทางชีววิทยา ดังจะเห็นข้อความว่าในการขัดเกลาทางสังคมนั้นมีปัจจัยสำคัญทั้งทางชีวภาพและปัจจัยสังคม (Nature and Nurture) แต่มานุษยวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชีวภาพมากกว่า ทางมานุษยวิทยาจึงมีผลการศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่มากเพื่อนำมาเอาความรู้มาใช้ในการอธิบายพัฒนาการเรียนรู้วัฒนธรรมของมนุษย์ มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้จากมานุษยวิทยาหลายอย่าง ดังนี้ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

4.1 การขัดเกลาบทบาททางเพศ (Sex Role Socialization) ความสนใจของนักมานุษยวิทยาในเรื่องการเรียนรู้วัฒนธรรมเรื่องแรกที่จะพูดถึง คือการเรียนรู้วัฒนธรรมทางเพศของมนุษย์ เพื่อแสดงให้เห็นว่า การอบรมสั่งสอนให้เป็นชายและให้เป็นหญิงนั้นต่างกัน ในเรื่องนี้นักมานุษยวิทยาบอกว่ามีกระบวนการสำคัญอยู่ 2 อย่าง คือกระบวนการเลียนแบบและกระบวนการรับกฎเกณฑ์เข้าในตัว (Imitation and Internalization) การเลียนแบบสังเกตได้จากการเลียนแบบผู้ใหญ่ในสังคมต่างๆ หญิงเลียนแบบบทบาทของผู้ใหญ่หญิง ในขณะที่เด็กชาย จะเลียนแบบบทบาทของผู้ใหญ่ชาย เด็กหญิงและชายมักจะถูกห้ามเลียนแบบเพศตรงข้าม เมื่อเด็ก เลียนแบบได้ดีก็จะได้รางวัล สภาพการณ์เหล่านี้ทำให้เด็กค่อยๆ ซึมซับเอาบทบาทตามเพศของตนเข้าไว้ในใจ ทำให้เด็กแสดงบทบาทตามเพศของตนโดยไม่ต้องมีใครในสังคมมาบังคับอีก ยังมีการถกเถียงกันอยู่ในหมู่นักมานุษยวิทยาเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยทางชีวภาพ และการอบรมสั่งสอน (Nature and Nurture) อย่างไรก็ดี นักมานุษยวิทยาทุกคนเห็นพ้องกันว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสำคัญ ที่ยังไม่ตกลงกันมีอยู่ที่ประเด็นปัจจัยไหนสำคัญกว่าปัจจัยไหนเท่านั้น จากความรู้ที่มีอยู่เชื่อว่า เพศหญิงมีความถนัดด้านภาษามากกว่าชาย ส่วนชายถนัดทางด้านพื้นที่หรือการสำรวจ

4.2 วัฒนธรรมและบุคลิกภาพ สิ่งที่นักมานุษยวิทยาสนใจอีกเรื่องหนึ่ง คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและวัฒนธรรม โดยผ่านการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคม ในเรื่องนี้ผลงานวิจัยของนักวิชาการอเมริกัน ชื่อ คาฮิลล์ (Caudhill) แสดงความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพที่คนอเมริกันเป็นคนอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ขณะที่คนญี่ปุ่นเป็นคนพุดน้อย สงบเสงี่ยม โดยเนื่องมาจากการเลี้ยงลูกของแม่ชาวญี่ปุ่น และแม่ชาวอเมริกัน

4.3 การขัดเกลาในช่วงหลังของชีวิต อีกประเด็นหนึ่งของการเรียนรู้วัฒนธรรมที่นักมานุษยวิทยาสนใจ คือการขัดเกลาทางสังคมหลังจากช่วงเด็กแล้ว ในเรื่องนี้มีคำถามที่นักมานุษยวิทยาต้องการคำตอบ 2 คำถามนั้น คือ 1) การขัดเกลาทางสังคม ในช่วงแรกของชีวิตมีประโยชน์ต่อเขาในช่วงหลังๆ หรือไม่ 2) มนุษย์มีการเรียนรู้วัฒนธรรมหลังจากวัยเด็กหรือไม่ คำตอบคำถามข้อแรก คือบางสังคมก็มีประโยชน์ บางสังคมก็ไม่มีประโยชน์ การขัดเกลา ช่วงแรกมีประโยชน์ต่อชีวิต ช่วงหลังมีตัวอย่างจากสังคมคนอินเดียนแดงเผ่าไชแอน (Cheyenes) ที่มามีความสำคัญต่อชีวิตเด็กต้องเรียนการขี่ม้าขี่มาตั้งแต่เด็ก เด็กหญิงต้องช่วยแม่ตักน้ำ ขนไม้ตั้งแต่เด็ก ... สิ่งเหล่านี้เป็น

ประโยชน์ต่อชีวิตเมื่อเขาโตขึ้น ส่วนในสังคมอเมริกันปรากฏว่า เป็นเนติคท์ นักมานุษยวิทยาอเมริกัน บอกว่า การขัดเกลาช่วงแรกของเด็กไม่เป็นประโยชน์ต่อเด็กเมื่อโตขึ้น ตัวอย่างในสังคมอเมริกัน เด็กๆ ถูกส่งเสริมให้เล่นสนุกแต่พอโตจะหวังให้เป็นคนรับผิดชอบ เด็กถูกสอนให้เคารพผู้ใหญ่ แต่พอเด็กโต ต้องทำตัวเหนือเด็ก และอีกเรื่องคือ เด็กอเมริกันห้ามมีเพศสัมพันธ์ แต่พอโตแล้ว แต่งงานแล้วให้มีสัมพันธ์ได้ การขัดเกลาช่วงเด็กจึงไม่เป็นประโยชน์ต่อช่วงหลังของชีวิตในสังคมอเมริกัน ส่วนคำถามที่ 2 คำตอบก็คือ มีการเรียนรู้วัฒนธรรมหลังจากช่วงต้นของชีวิต เช่น ในสังคม สมัยใหม่ หลังจบการศึกษาเขาต้องทำงานในองค์กรเขาต้องเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กร เมื่อเขาเติบโตในองค์กรเขาต้องเรียนรู้บทบาทของผู้ใหญ่ในองค์กร เมื่อเขาเกษียณอายุ เขาต้องเรียนรู้บทบาทของคนชรา ไม่ต้องทำอาชีพ ต้องใช้ชีวิตรอความตาย ในสังคมดั้งเดิมก็ต้องมีการเรียนรู้ วัฒนธรรมภายหลังช่วงแรกๆ ของชีวิต เมื่อแต่งงานเป็นหัวหน้าครอบครัว เมื่อเป็นผู้ใหญ่ในสังคม เป็นต้น

4.4 พิธีกรรมเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ของผู้ชาย สังกัสำคัญของมานุษยวิทยาเรื่องที่ 4 ที่จะนำมาแสดง คือพิธีกรรมเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ของชาย (Male Initiation) พิธีกรรมเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ของชาย คือพิธีกรรมที่แสดงการเปลี่ยนสถานภาพของเด็กชายจากเด็กไปสู่วัยผู้ใหญ่ กิจกรรมในพิธีกรรม คือ การขลิบอวัยวะเพศเด็กชายอายุระหว่าง 5 - 12 ปี โดยผู้ใหญ่ในชุมชน ในระหว่างพิธีนั้นนอกจากจะมีการเลี้ยงฉลองกันแล้ว เด็กชายจะได้เรียนรู้วัฒนธรรมของตนจากนิยายปรัมปราของเผ่าและแบบแผนอื่นๆ สังคมที่จัดพิธีแบบนี้มักเป็นสังคมที่หญิง ชายมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เด็กชายและเด็กหญิงมักไม่เห็นความแตกต่างระหว่างชายกับหญิง จึงจำเป็นต้องจัดการให้มีพิธีเหล่านี้ขึ้น ในสังคมสมัยใหม่ เช่น สังคมอเมริกัน สังคมไทย ยกเว้นสังคมไทยมุสลิม ไม่มีพิธีกรรมเหล่านี้ เมื่อผ่านพิธีกรรมนี้แล้ว เด็กชายจะต้องสลัดทิ้งบทบาท หญิงทิ้งไปให้เด็กขาด เริ่มทำตัวเป็นชายที่ต่างไปจากหญิงและเป็นผู้ใหญ่ต่อไป พิธีกรรมนี้กรมนี้อาจนับเนื่องเป็นการถ่ายทอดวัฒนธรรมอีกแบบหนึ่งของบางสังคม

4.5 การเลี้ยงดูเด็กและบุคลิกภาพในหมู่บ้านอินเดีย นักมานุษยวิทยาสนใจ การเรียนรู้วัฒนธรรมในช่วงวัยเด็กมาก ตัวอย่างหนึ่ง คือการศึกษาหมู่บ้านกาลาปัสของอินเดียตอนเหนือของฮิซคอก และมินเทอน (Hitchcock and Minturn) ผลการศึกษาการเลี้ยงดูเด็กของชาวอินเดียหมู่บ้านนี้โดยสังเขป คือ หมู่บ้านนี้เป็นผู้นับถือศาสนาฮินดู วรรณะราพท ซึ่งเป็นสาขาย่อยของวรรณะกษัตริย์ ในการจัดระเบียบทางสังคมของพวกเขามีหลักสำคัญ 2 ประการ คือวรรณะและครอบครัว ทุกคนจะถูกจัดอยู่ทั้งในวรรณะและครอบครัว วรรณะคือกลุ่มแม้ว่าแต่ละคนจะเปลี่ยนวรรณะไม่ได้ในชีวิต แต่เขาสามารถเปลี่ยนฐานะตามกลุ่มของเขาภายในวรรณะนั้น ที่มีทั้งฐานะสูงและต่ำ ในหมู่บ้านนี้หญิงและชายจะอยู่แยกกัน ชายมีฐานะสูงกว่าหญิง การอบรมเลี้ยงดูเด็กกระทำโดยแม่ เด็กจะถูกกำหนดให้อยู่แต่ในหมู่บ้าน สิ่งที่จะอบรมสั่งสอนมี 3 ด้าน คือ 1) เด็กไม่ต้องรับผิดชอบอะไร 2) การควบคุมการก้าวร้าว และ 3) การไม่พึ่งตนเองคอยแต่ขอความช่วยเหลือผู้อื่น การเลี้ยงดูเด็กจะกระทำอย่างไม่เอาใจใส่ จะสัมผัสเด็กเฉพาะเมื่อร้องไห้ เด็กจะถูกใส่ไว้ในตะกร้าแคบๆ คลุมด้วยผ้ากัน

แมลงกัดต่อย เสื้อผ้าไม่ใส่ จึงง่ายแก่การขบถ่าย ที่จะถูกนำไปขบถ่ายพันจากสนามหญ้าที่แม่และเด็กอยู่อาศัย เมื่ออายุ 2 - 3 ขวบ ก็จะอดนม แต่ถ้าแม่ไม่มีท้องลูกอาจกินนมต่อไปถึง 6 ขวบ วัยเด็กของหมู่บ้านนี้จึงเป็นช่วงเวลาที่สบาย เล่นหัวไป แต่ละวัน ไม่มีอะไรต้องเครียด การเรียนรู้วัฒนธรรมเป็นไปอย่างไม่เคร่งเครียด ซึมซับจากการสังเกต การฟังนิทานปรัมปราของศาสนาฮินดู

4.6 การจัดช่วงชั้นทางสังคม สังกัปทางมานุษยวิทยาสังกัปที่ 4 คือ การจัดช่วงชั้นทางสังคมนักมานุษยวิทยามีมุมมองเรื่องนี้ ดังนี้ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

4.6.1 สังคมที่เท่าเทียมกัน นักมานุษยวิทยาแบ่งสังคมออกเป็น 3 ประเภทเกี่ยวกับเรื่องการจัดช่วงบุคคล คือ สังคมที่บุคคลมีความเท่าเทียมกัน สังคมที่มีการจัดระดับบุคคลเป็นคนที่มีความสูงต่ำ และผู้คนที่มีการจัดช่วงชั้น จะกล่าวถึงสังคมประเภทแรกก่อน สังคมที่บุคคลมีความเท่าเทียมกัน เป็นสังคมที่มีเศรษฐกิจแบบล่าสัตว์หาของป่า สังคมแบบนี้มักเป็นสังคมที่มีเทคโนโลยีต่ำ บุคคลในสังคมมีความชำนาญในอาชีพดำรงชีพ เช่น การล่าสัตว์เหมือนกัน ไม่มีการสะสมอาหารหรือทรัพย์สินจำนวนมาก ตำแหน่งทางสังคมก็มีไม่มาก และไม่มีเกียรติสูงหรือมีอภิสิทธิ์อะไรมากมาย จึงไม่จำเป็นต้องแก่งแย่งชิงตำแหน่งกัน อย่างไรก็ตาม สังคมล่าสัตว์ และหาของป่าก็ไม่ได้เหมือนกันหมดทุกสังคม มีบางสังคมที่มีการสะสมอาหาร เช่น สังคมเอสกีโม แต่ก็ไม่มากพอที่จะถูกจัดเป็นสังคมประเภทอื่นในสามประเภทดังกล่าว

4.6.2 สังคมที่มีการจัดระดับสูงต่ำทางสังคม (Rank Society) สังคมประเภทที่สองเกี่ยวกับความสูงต่ำของสมาชิกในสังคม ได้แก่ สังคมที่มีการจัดระดับฐานะทางสังคมของบุคคลออกเป็นสูงต่ำ แต่ก็ยังมีถือเป็นการจัดช่วงชั้น (Stratified Society) สังคมแบบนี้ คือ สังคมเกษตรกรรม (Agricultural Society) ซึ่งเป็นสังคมที่มีวิวัฒนาการทางสังคมสูงขึ้นไปกว่าสังคมที่กล่าวมาข้างต้น ในสังคมแบบตำแหน่งหัวหน้าเผ่าจะสูง มีเกียรติ ลูกหลานคนใกล้ชิดก็มีเกียรติสูง และถูกจัดเป็นลำดับลดหลั่นรองมาจากหัวหน้า หัวหน้ามีสิทธิสะสมอาหารและทรัพย์สินอื่นๆ พอควร เพราะหัวหน้ามักจะเป็นคนมีฝีมือในการล่าสัตว์เป็นที่ยอมรับในสังคม เขาจะนำสัตว์ที่ล่ามาได้แบ่งปันแก่สมาชิกของสังคม หัวหน้าเผ่ามีสิทธิมีภรรยาได้มากกว่า 1 คน ครอบครัวของเขาจะตั้งอยู่ใจกลางชุมชน คำที่ใช้เรียกเขาจะเป็นคำพิเศษไม่เหมือนคนอื่น ตัวอย่างของสังคมแบบนี้ คือ พวกหมู่เกาะโพลินีเซียน พวกอินเดียนแดงที่อยู่แถบชายมหาสมุทรทางตะวันตกเฉียงเหนือของอเมริกา

4.6.3 สังคมที่มีการจัดช่วงชั้นทางสังคม (Stratified Societies) สังคมประเภทที่สามที่เกี่ยวกับความสูงต่ำของฐานะสมาชิกสังคม คือ สังคมที่มีการจัดช่วงชั้นทางสังคม สังคมประเภทนี้เป็นสังคมขนาดใหญ่ สังคมสมัยใหม่ อย่างสังคมอเมริกัน สังคมไทย เป็นต้น ในสังคมแบบนี้ บุคคลในสังคมจะมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมจะแตกต่างกันอย่างเป็นทางการ และถาวร มีคตินักมานุษยวิทยาใช้เป็นเครื่องวัดฐานะของคนและเป็นเกณฑ์สำหรับจัดคนเป็นชั้นต่างๆ คือ อำนาจ ความมั่งคั่ง และเกียรติคุณ ชั้นชั้นในสังคมแบบนี้มี 3 ชั้น คือ ชั้นสูง ชั้นกลาง

และชนชั้นล่าง และในสังคมแบบนี้มักจะมีการจัดช่วงชั้นทั้งระบบปิด หมายความว่า บุคคลไม่สามารถเปลี่ยนชั้นของตนในช่วงชีวิต เช่น ในกรณีเพศของบุคคล สถานภาพที่ได้มาโดยกำเนิด มิติ 3 มิติที่ใช้เป็นเกณฑ์การจัดชั้นบุคคล คือ อำนาจ ความมั่งคั่ง และเกียรติยศ มีคำอธิบายสังเขป คือ คำว่า อำนาจ (Power) หมายถึง บุคคลที่การตัดสินใจของเขามีผลกระทบต่อชีวิตคนอื่น ในสังคม หรือกล่าวว่าเป็นคนที่ควบคุมคนเป็นจำนวนมากก็มีอำนาจมาก ส่วนความมั่งคั่ง (Wealth) วัดจากทรัพย์สิน รายได้ของบุคคล ใครมีมากก็ถือเป็นคนชั้นสูง และมีมิติสุดท้าย คือ เกียรติยศ (Prestige) ได้แก่ ความนิยมชมชอบที่สังคมมอบให้ เช่น ดารา นักร้อง นักแสดง หรือนักการเมือง ผู้อยู่ในตระกูลสูง มักจะได้สิทธิพิเศษที่บุคคลอื่นในสังคมไม่มี

4.6.4 แบบชีวิตและโอกาสชีวิต (Life Style and Life Chance) ในเรื่องการจัดช่วงชั้นแบบเปิดของสังคมสมัยใหม่ ทำให้เกิดสังกัปเกี่ยวเนื่อง 2 สังกัป คือสังกัปแบบชีวิต (Life Style) อันหมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิต เครื่องใช้ไม้สอยของคนในชั้นต่างๆ เช่น บ้านที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า รถยนต์ การพักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงค่านิยม เป็นต้น ซึ่งแต่ละชนชั้นจะมีไม่เหมือนกัน กับอีกสังกัป คือ โอกาสชีวิต (Life Chance) ซึ่งแต่ละชั้นมีไม่เหมือนกัน กล่าวโดยทั่วไป คนในชั้นที่ยิ่งสูงก็ยังมีโอกาสชีวิตมาก โอกาสชีวิตมี เช่น โอกาสทางการศึกษา โอกาสการมีรายได้สูง โอกาสได้ทำงานมีเกียรติ โอกาสได้รับบริการของรัฐ โอกาสได้รับความยุติธรรมในการตัดสินคดี เป็นต้น

4.7 ระบบวรรณะในอินเดีย ในเรื่องของความสูงต่ำของฐานะบุคคล ระบบวรรณะในอินเดียเป็นตัวอย่างคลาสสิก ตัวอย่างหนึ่ง ระบบวรรณะเป็นระบบปิด (Closed System) คือใครเกิดมาในวรรณะใดก็ต้องอยู่ในวรรณะนั้นตลอดชีวิต ความคิดเรื่องวรรณะในอินเดียได้มาจากศาสนาฮินดู เป็นการแบ่งงานกันทำในสังคม อินเดียมี 4 วรรณะหลัก คือ (1) วรรณะพราหมณ์ เป็นวรรณะสูงสุด ทำหน้าที่ของศาสนา (2) วรรณะกษัตริย์ เป็นพวกนักรบ (3) วรรณะแพศย์ หรือเวศย เป็นพวกพ่อค้า เกษตรกร (4) วรรณะศูทร ได้แก่พวกกรรมกรและช่างศิลป์

คนที่แต่งงานข้ามวรรณะใหญ่แล้วจะได้ชื่อว่าเป็นจัณฑาล (The Untouchable) นับเป็นพวกนอกกระบวนและต่ำต้อยที่สุด โดยปกติการเปลี่ยนแปลงวรรณะทำไม่ได้ในสมัยโบราณ แต่หลังอินเดียได้อิสระภาพในปี 1948 มีรัฐธรรมนูญของประเทศออกยกเลิกระบบวรรณะ รัฐบาลประชาธิปไตยพยายามเอาใจใส่ และช่วยเหลือคนวรรณะต่ำ ประกอบกับภายหลังมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจทำให้คนวรรณะต่ำมีฐานะดีขึ้น รวมทั้งวรรณะต่ำพยายามหากลยุทธ์ยกฐานะวรรณะตัวให้สูงขึ้นด้วยวิธีต่างๆ แต่ก็ได้ผลน้อย โดยเฉพาะในเขตชนบทของอินเดีย

5. การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม นักมานุษยวิทยาสนใจการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม สังคมที่เขาศึกษาเรื่องนี้ก็มักจะเป็น สังคมเล็กๆ ด้อยพัฒนา เขามองว่า เหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมก็คือ การติดต่อทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะระหว่างสังคมที่เจริญกว่า เช่น สังคมตะวันตก และสังคมดั้งเดิม ทำให้สังคมดั้งเดิมจำนวนมากได้รับผลกระทบทางวัฒนธรรม รับ

วัฒนธรรมใหม่เป็นวัฒนธรรมของตน แต่ก็ไม่มีเสมอไปมีบางวัฒนธรรมที่ไม่ยอมรับวัฒนธรรมตะวันตก เช่น เผ่าจิกาลอง มอบ (Jigalong Mob) ที่อยู่ทางตะวันตกของประเทศออสเตรเลีย นักมานุษยวิทยา ศึกษาชนเผ่าต่างๆ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมดังตัวอย่าง (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2551 : 46)

5.1 ชาวเมลานีเซีย เป็นเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของกลุ่มชาวเกาะที่ เรียกว่า เมลานีเซีย ซึ่งตอนแรกก็นิยมสินค้าตะวันตก ที่แพร่เข้ามา แต่ภายหลังก็เลิกนิยม เพราะ เข้าใจโลกมากขึ้น เมื่อกลุ่มชนเหล่านี้ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเมืองสมัยใหม่ ได้ปกครอง ตนเองและตัดสินใจเพื่อตนเอง ความรู้เหล่านี้ได้มาจากการศึกษาของ ปีเตอร์ เอ็ม. วอร์สเลย์ (Peter M. Worsley)

5.2 สังคมชวานาชาวไร่ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมกรณีนี้เกิดขึ้นในสังคม ประเพณี (Traditional Societies) หรือ สังคมกำลังพัฒนา (Developing Societies) อย่างเช่น ประเทศไทย กระบวนการสำคัญกรณีนี้คือ กระบวนการนำสมัย (Modernization) สังคมเหล่านี้ได้รับ อิทธิพลตะวันตก และทำการพัฒนาวัตถุจนเจริญเทียบเท่าวัฒนธรรมตะวันตก แต่การพัฒนาตัวคน ทำให้คนมีปัญหา มีความฉลาดยังไม่เกิดขึ้น จึงมีลักษณะ “ทันสมัย แต่ไม่พัฒนา” (Modernization Without Development)

5.3 การกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจโลก นักมานุษยวิทยาศึกษาสังคมที่ กำลังเปลี่ยนแปลง โดยรับวัฒนธรรมทางวัตถุ คือ เทคโนโลยีและสินค้าต่างๆ จากระบบเศรษฐกิจ ตะวันตกที่แพร่เข้ามา และด้วยความเจริญทางคมนาคมสมัยใหม่ วัฒนธรรมตะวันตกเหล่านี้ก็แพร่เข้า มาถึงสังคมด้อยพัฒนา สังคมประเพณีโดยง่าย แล้วสังคมเหล่านี้ก็รับเอาวัฒนธรรมเหล่านี้มาเป็น ส่วน หนึ่งของวัฒนธรรมตน กลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจโลกซึ่ง

5.4 การเกิดขึ้นของสังคมเมือง อีกด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม คือ การเกิดขึ้นของวัฒนธรรมเมือง เนื่องจากพื้นที่บางแห่งมีตลาดแรงงานมากขึ้น คนชนบทจึงย้ายเข้ามา ทำงานทำในพื้นที่นั้น ทำให้พื้นที่นั้นเป็นชุมชนเมือง มีคนจำนวนมาก มีระบบสังคมซับซ้อน คนหลาย พวกหลายภาษาและความเชื่อ การอพยพเข้าเมืองมีทั้งอย่างถาวรและชั่วคราว ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทั้งในชุมชนต้นทางและชุมชนปลายทาง กล่าวคือ ชุมชนต้นทางได้รับอิทธิพลเมืองจากคน อพยพที่นำกลับบ้าน ชุมชนเล็กลงเพราะคนน้อย ส่วนชุมชนปลายทางใหญ่ขึ้นติดต่อสัมพันธ์กันมาก ขึ้น การศึกษาสูงขึ้น เป็นต้น

5.5 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมอย่างมีแผน นักมานุษยวิทยาแสดงให้เห็นว่า เมื่อ สังคมมีความเป็นสมัยใหม่มากขึ้น การเมืองสมัยใหม่มีความมั่นคง สามารถรวมเอาชุมชนอิสระ สมัยก่อนเข้าสู่ระบบการเมืองเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมก็กระทำโดยการ

วางแผนจากส่วนกลาง ก่อผลทั้งดีและเสียแก่สังคมทั่วไป และสังคมชนบท ผลดีคือ มีความเจริญทาง
วัตถุเกิดขึ้น แต่ก็เกิดผลเสีย เช่น เกิดปัญหาสังคมมากขึ้น เกิดความเสียดุลของธรรมชาติแวดล้อม

กล่าวโดยสรุป เรื่องที่กล่าวถึงสังกัปสำคัญของวิชามานุษยวิทยา 5 สังกัป คือสังกัป
วัฒนธรรม สังกัปการเรียนรู้วัฒนธรรม สังกัปครอบครัวและเครือญาติ สังกัปการจัดช่วงชั้นทางสังคม
และสังกัปการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ซึ่งใน 5 สังกัปนี้ หากมองผิวเผินจะเห็นว่า บางสังกัปจะ
คล้ายคลึงกับของสังคมวิทยา แต่ที่จริงก็มีความแตกต่าง เพราะมานุษยวิทยาสาขานี้เน้นเรื่อง
วัฒนธรรม เน้นสังคมขนาดเล็ก เน้นกฎระเบียบสังคม ในขณะที่สังคมวิทยาเน้นคน กลุ่มคนและความ
เหนียวแน่นของการยึดเกาะกัน

กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร

1.1 พระราชบัญญัติการจดทะเบียนที่ดิน พ.ศ. 2543 (ราชกิจจานุเบกษา, 2543) หมวด 2
การขออนุญาตจดทะเบียนที่ดิน

มาตรา 21 ห้ามมิให้ผู้ใดทำการจดทะเบียนที่ดิน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก
คณะกรรมการการขออนุญาตและการออกใบอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่
กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 23 ผู้ใดประสงค์จะทำการจดทะเบียนที่ดินให้ยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานที่ดิน
จังหวัดหรือเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขาแห่งท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่พร้อมหลักฐานและรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

(1) โฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่มีชื่อผู้ขอใบอนุญาตทำการ
จดทะเบียนที่ดินเป็นผู้มีสิทธิในที่ดิน โดยที่ดินนั้นต้องปลอดจากบุริมสิทธิใด ๆ เว้นแต่บุริมสิทธิในมูลซื้อขาย
อสังหาริมทรัพย์

(2) ในกรณีที่ที่ดินที่ขอทำการจดทะเบียนที่ดินมีบุริมสิทธิในมูลซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
หรือภาระการจำนองให้แสดงบันทึกความยินยอมให้ทำการจดทะเบียนที่ดินของผู้ทรงบุริมสิทธิหรือผู้รับ
จำนองและจำนวนเงินที่ผู้ทรงบุริมสิทธิหรือผู้รับจำนองจะได้รับชำระหนี้จากที่ดินแปลงย่อยแต่ละ
แปลงและต้องระบุด้วยว่าที่ดินที่เป็นสาธารณูปโภคหรือที่ดินที่ใช่เพื่อบริการสาธารณะไม่ต้องรับภาระ
หนี้บุริมสิทธิหรือจำนองดังกล่าว

(3) แผนผังแสดงจำนวนที่ดินแปลงย่อยที่จะขอจดทะเบียนและเนื้อที่โดยประมาณ
ของแต่ละแปลง

(4) โครงการปรับปรุงที่ดินที่ขอจัดสรร การจัดให้มีสาธารณูปโภคและบริการ สาธารณะรวมทั้งการปรับปรุงอื่นตามควรแก่สภาพของท้องถิ่น โดยแสดงแผนผังรายละเอียดและ รายการก่อสร้าง ประมาณการค่าก่อสร้างและกำหนดเวลาที่จะจัดทำให้แล้วเสร็จในกรณีที่ได้มีการ ปรับปรุงที่ดินที่ขอจัดสรรหรือได้จัดทำสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณะแล้วเสร็จทั้งหมดหรือ บางส่วนก่อนขอทำการจัดสรรที่ดินให้แสดงแผนผังรายละเอียดและรายการก่อสร้างที่ได้จัดทำแล้ว เสร็จเรียบร้อยแล้ว

(5) แผนงาน โครงการ และระยะเวลาการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค

(6) วิธีการจำหน่ายที่ดินจัดสรรและการชำระราคาหรือค่าตอบแทน

(7) ภาระผูกพันต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับที่ดินที่ขอจัดสรรนั้น

(8) แบบสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินจัดสรร

(9) ที่ตั้งสำนักงานของผู้ขอใบอนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน

(10) ชื่อธนาคาร หรือสถาบันการเงินที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนดซึ่ง

จะเป็นผู้ค้ำประกันการจัดให้มีสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณะหรือการปรับปรุงที่ดิน และค้ำ ประกันการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ

มาตรา 29 การโฆษณาโครงการจัดสรรที่ดินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายการที่กำหนดไว้ใน

มาตรา 23 ข้อความในโฆษณาจะต้องตรงกับหลักฐานและรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน

คำขออนุญาตด้วย

มาตรา 30 ในกรณีที่ที่ดินจัดสรรมีบุริมสิทธิในมูลซื้อขายอสังหาริมทรัพย์หรือการ จำนองติดอยู่เมื่อได้ออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่ดินที่แบ่งแยกเป็นแปลงย่อย แล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดแจ้งบุริมสิทธิหรือการจำนองนั้นในโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำ ประโยชน์ที่แบ่งแยกเป็นแปลงย่อยทุกฉบับพร้อมทั้งระบุจำนวนเงินที่ผู้ทรงบุริมสิทธิหรือผู้รับจำนอง จะได้รับชำระหนี้จากที่ดินแปลงย่อยแต่ละแปลงในสารบัญชสำหรับจดทะเบียนด้วยและให้ถือว่าที่ดิน แปลงย่อยแต่ละแปลงเป็นประกันหนี้บุริมสิทธิหรือหนี้จำนองตามจำนวนเงินที่ระบุไว้นั้นให้ที่ดินอัน เป็นสาธารณูปโภคและที่ดินที่ใช้เพื่อบริการสาธารณะปลอดจากบุริมสิทธิในมูลซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ และภาระการจำนอง

มาตรา 41 เมื่อมีการบังคับคดีที่ดินที่ทำการจัดสรรของผู้จัดสรรที่ดินให้ผู้ซื้อที่ดิน จัดสรรชำระราคาที่ดินตามสัญญาจะซื้อจะขายต่อเจ้าพนักงานบังคับคดีหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ แล้วแต่กรณีแทนการชำระต่อบุคคลที่กำหนดไว้ในสัญญาและในระหว่างที่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรมิได้ปฏิบัติ ผิดสัญญาจะซื้อจะขายให้งดการขายทอดตลาดหรือจำหน่ายที่ดินจัดสรรนั้นไว้ก่อนเว้นแต่จะเป็นการ ขายทอดตลาดที่ดินจัดสรรทั้งโครงการตามวรรคสี่

เมื่อผู้ซื้อที่ดินจัดสรรชำระราคาที่ดินครบถ้วนตามสัญญาจะซื้อจะขายแล้วให้ที่ดินจัดสรรนั้นพ้นจากการยึดอายัด หรือการบังคับคดีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้นำความใน

มาตรา 37 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อได้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้แก่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรแล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้เจ้าพนักงานบังคับคดีหรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ทราบถึงการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการพ้นจากการยึดอายัดหรือการบังคับคดีของที่ดินแปลงนั้นภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้จดทะเบียน

ในการขายทอดตลาดที่ดินจัดสรรทั้งโครงการผู้ซื้อจะต้องรับโอนใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดินและรับไปทั้งสิทธิและหน้าที่ที่ผู้จัดสรรที่ดินมีต่อผู้ซื้อที่ดินจัดสรร

มาตรา 42 ในกรณีนิติบุคคลเป็นผู้ดำเนินการจัดสรรที่ดินและนิติบุคคลนั้นต้องเลิกไปโดยยังมีได้ดำเนินการตามแผนผังและโครงการที่ได้รับอนุญาตหรือดำเนินการยังไม่ครบถ้วน ให้

มาตรา 40 วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด 4 การบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ

มาตรา 43 สาธารณูปโภคที่ผู้จัดสรรที่ดินได้จัดให้มีขึ้นเพื่อการจัดสรรที่ดินตามแผนผังและโครงการที่ได้รับอนุญาต เช่น ถนน สวน สนามเด็กเล่นให้ตกอยู่ในภาระจ่ายอมเพื่อประโยชน์แก่ที่ดินจัดสรรและให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดสรรที่ดินที่จะบำรุงรักษาสาธารณูปโภคดังกล่าวให้คงสภาพดังเช่นที่ได้จัดทำขึ้นนั้นต่อไปและจะกระทำการใดอันเป็นเหตุให้ประโยชน์แห่งภาระจ่ายอมลดไปหรือเสื่อมความสะดวกมิได้ ให้ผู้จัดสรรที่ดินจัดหาหรือสถาบันการเงินมาทำสัญญาค้ำประกันการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคซึ่งผู้จัดสรรที่ดินได้จัดให้มีขึ้นและยังอยู่ในความรับผิดชอบในการบำรุงรักษาของผู้จัดสรรที่ดินตามวรรคหนึ่งกับคณะกรรมการ และให้นำมาตรา 24 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 44 ผู้จัดสรรที่ดินจะพ้นจากหน้าที่บำรุงรักษาสาธารณูปโภคตามมาตรา 43 เมื่อได้มีการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลาที่ผู้จัดสรรที่ดินรับผิดชอบการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคตามมาตรา 23 (5) แล้วตามลำดับ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามพระราชบัญญัตินี้หรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่นเพื่อรับโอนทรัพย์สินดังกล่าวไปจัดการและดูแลบำรุงรักษา ภายในเวลาที่ผู้จัดสรรที่ดินกำหนดซึ่งต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้จัดสรรที่ดิน

(2) ผู้จัดสรรที่ดินได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค

(3) ผู้จัดสรรที่ดินจดทะเบียนโอนทรัพย์สินดังกล่าวให้เป็นสาธารณประโยชน์

การดำเนินการตาม (1) และ (2) ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด ทั้งนี้โดยต้องกำหนดให้ผู้จัดสรรที่ดินรับผิดชอบจำนวนเงินค่าบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนหนึ่งด้วย

มาตรา 45 การจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนแปลงย่อยตามแผนผังโครงการมีมติให้จัดตั้งและแต่งตั้งตัวแทนยื่นคำขอจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดหรือเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขาพร้อมด้วยข้อบังคับที่มีรายการตามที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร
- (2) วัตถุประสงค์
- (3) ที่ตั้งสำนักงาน
- (4) ข้อกำหนดเกี่ยวกับจำนวนกรรมการ การเลือกตั้ง วาระการดำรงตำแหน่งการพ้นจากตำแหน่ง และการประชุมของคณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรร
- (5) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการดำเนินงาน การบัญชี และการเงิน
- (6) ข้อกำหนดเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของสมาชิก
- (7) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประชุมใหญ่

การขอจดทะเบียนจัดตั้ง การควบ การยกเลิก และการบริหารนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 เพื่อประโยชน์ของผู้ซื้อที่ดินจัดสรร ให้นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์สาธารณูปโภค
- (2) กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการอยู่อาศัยและการจราจรภายในที่ดินจัดสรร
- (3) เรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคในส่วนที่นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีหน้าที่บำรุงรักษาจากสมาชิก
- (4) ยื่นคำร้องทุกข์หรือเป็นโจทก์ฟ้องแทนสมาชิกเกี่ยวกับกรณีที่กระทบสิทธิหรือประโยชน์ของสมาชิกจำนวนตั้งแต่สิบรายขึ้นไป
- (5) จัดให้มีบริการสาธารณะเพื่อสวัสดิการของสมาชิก หรือจัดสรรเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์

(6) ดำเนินการอื่นใดให้เป็นไปตามกฎกระทรวงระเบียบของคณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางหรือข้อบังคับของคณะกรรมการที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ การดำเนินการตาม (1) (2) และ (5) จะต้องได้รับความเห็นชอบจากมติที่ประชุมใหญ่ของสมาชิก

มาตรา 49 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคให้จัดเก็บเป็นรายเดือนจากที่ดินแปลงย่อยในโครงการจัดสรรที่ดินทุกแปลงทั้งนี้อาจกำหนดค่าใช้จ่ายในอัตราที่แตกต่างกันตามประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดินหรือขนาดพื้นที่ได้ตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด

ให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรออกค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคสำหรับที่ดินจัดสรรที่ดินซื้อและผู้จัดสรรที่ดินออกค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคสำหรับที่ดินแปลงย่อยที่ยังไม่มีผู้ซื้อ

การกำหนดและการแก้ไขอัตราค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคจะต้องได้รับความเห็นชอบจากมติที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกตามมาตรา 44 (1) หรือคณะกรรมการตามมาตรา 44 (2)

ให้เริ่มเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคเมื่อเริ่มจัดตั้งนิติบุคคลตามมาตรา 44 (1) หรือเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตามมาตรา 44 (2) โดยให้นิติบุคคลตามมาตรา 44 (1) หรือผู้ซึ่งดำเนินการเพื่อการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตามมาตรา 44 (2) ที่มีหน้าที่ในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคมีอำนาจในการจัดเก็บ

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคและการจัดทำบัญชี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ เป็นกฎหมายที่มีมาตรการในการคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะและกระจายอำนาจการอนุญาตและการควบคุมดูแลการจัดสรรที่ดิน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดการธุรกิจ

1.1 กลยุทธ์ทางธุรกิจ

คำว่า กลยุทธ์ เป็นศัพท์ที่ใช้ในทางการทหารในเรื่องสงคราม และแนวทางในการเอาชนะศัตรู เนื่องจากในอดีตผู้ปกครองมักจะเป็นผู้นำทางการทหารหรือผู้นำทางการทหารมักจะเข้ามามีบทบาทและอำนาจทางการเมือง กลยุทธ์จึงได้รับความสนใจจากนักการเมืองนักปกครองที่พยายามศึกษา และนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในการสร้างฐานอำนาจ การขึ้นสู่อำนาจ การรักษาอำนาจ และการปกครองคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขดังนั้น กลยุทธ์ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในหลายๆ ด้าน เช่น กลยุทธ์การตลาดกลยุทธ์ในการสงครามกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศ เป็นต้นและได้

เข้าสู่แวดวงการศึกษาในเวลาต่อมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจและต้องการให้เกิดการนำไปสู่การจัดทำนโยบายทางธุรกิจที่นำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานได้ในอนาคต

การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจจะเริ่มจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การเงิน ทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้างองค์กร เป็นต้นการจำแนกกลยุทธ์ตามระดับและขอบเขตการดำเนินงานขององค์กร ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (ธธีร์ธร ธิระขวัญโรจน์, 2552)

1. กลยุทธ์ระดับบริษัทหรือองค์กร (Corporate Strategy) เป็นกลยุทธ์รวมขององค์กรที่จะแสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจทุกอย่างในอนาคตขององค์กรได้ โดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างไรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินงานและการดำรงอยู่ในอนาคตโดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 แนวทาง ได้แก่

1.1 Stability Strategies เป็นการดำเนินกลยุทธ์ที่มีวัตถุประสงค์ที่จะคงธุรกิจเดิมไว้ กล่าวคือ ธุรกิจจะยังคงขายสินค้าเดิม บริการเดิม ในตลาดเดิม และบริหารด้วยโครงสร้างเดิม การเน้นกลยุทธ์นี้ จึงหมายถึงการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยเน้นในสิ่งที่ชำนาญ และมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ถือเป็นธุรกิจที่ดี มีการทำกำไรอย่างต่อเนื่องและมั่นคงโดยเน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลกำไร

1.2 Expansion Strategies เป็นการดำเนินกลยุทธ์ที่ต้องการขยายธุรกิจไปสู่ธุรกิจใหม่ๆ มีการขยายสายการผลิตใหม่ ขยายตลาด และขยายแนวทางในการบริหาร โดยตั้งอยู่บนฐานเดิม แต่มีการเพิ่มองค์ประกอบใหม่ๆ โดยธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้มักจะเป็นประเภทที่อยู่ในขั้น Emerging Market ซึ่งเปิดโอกาสให้มีอัตราการเติบโตที่สูง

1.3 Retrenchment Strategies หมายถึง การลดขนาดของธุรกิจหรือเลิกธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมการลด หรือเลิกสายการผลิต หรือบริการลดตลาดและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการขายบริษัทบางบริษัทออกไป กลยุทธ์นี้อาจถูกมองว่าธุรกิจกำลังล้มละลาย จึงมักเกิดขึ้นในช่วงวิกฤตที่ไม่มีทางเลือกอื่น แต่ในความเป็นจริง ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้ไม่จำเป็นต้องอยู่ในช่วงวิกฤต แต่เป็นการเน้นการถดถอยในบางจุดเพื่อมุ่งเทกกับจุดอื่นที่จะเพิ่มผลตอบแทน และถือว่าเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

1.4 Combination Strategies เป็นการดำเนินมาตรการ หรือกลยุทธ์ทั้ง 3 ด้าน ข้างต้น โดยนำมาผสมผสานกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจ โดยอาจจะเน้นการขยายตัวของผลิตภัณฑ์หรือตลาดหนึ่ง แต่ลดหรือถอนผลิตภัณฑ์ในอีกตลาดก็ได้ เช่น สินค้าบางตัวขายดี ก็ใช้กลยุทธ์ขยายตัว ส่วนในขณะที่สินค้าบางตัวขายไม่ดี ก็อาจจะยกเลิกสายการผลิตนั้น เป็นต้น โดยกลยุทธ์

นี้มักจะใช้กับธุรกิจที่มีสินค้าหลากหลาย หรือมีตลาดหลากหลายที่จะเปิดโอกาสให้มีการผสมผสานกลยุทธ์ประเภทต่างๆ เข้าด้วยกัน

2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรใช้ในการสร้างความได้เปรียบและการแข่งขันของแต่ละธุรกิจ จากการนำทรัพยากรและความสามารถพิเศษของบริษัทมาทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จถึงกลยุทธ์ระดับที่สองขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 แนวทางได้แก่

2.1 กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost-Leadership Strategies) โดยมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมต่างๆ อันทันสมัยเข้ามาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ การลดต้นทุนรวมถึงการปรับปรุงการบริหารจัดการสินทรัพย์และสภาพคล่อง การควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งธุรกิจสามารถทำผลกำไรได้เพิ่มขึ้น ขยายตลาดให้กว้างขวางครอบคลุมพื้นที่ได้

2.2 กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategies) เป็นการใช้ความแตกต่างของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยสามารถสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ในรูปแบบที่คู่แข่งไม่สามารถดำเนินการได้

2.3 กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) เป็นการมุ่งตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยอาจจะเป็นเฉพาะภูมิภาค สามารถที่จะตอบสนองลูกค้าในกลุ่มได้ดีกว่าผู้อื่น

2.3.1 Cost Focus เป็นการมุ่งเน้นการทำต้นทุนต่ำแต่มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะสถานที่โดยไม่สนลูกค้ากลุ่มอื่น

2.3.2 Differentiation Focus เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มหรือสินค้าเฉพาะอย่างและมีการเสนอสินค้าหรือบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง

3. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) เป็นการนำกลยุทธ์มาใช้ในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้กลยุทธ์จะต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในองค์กรให้มีการสอดประสานกัน เพื่อความสำเร็จของกลยุทธ์ระดับธุรกิจและระดับองค์กรโดยมุ่งเน้นไปที่ระดับปฏิบัติงาน เช่น ด้านการตลาด การเงินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้นกลยุทธ์นี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 แนวทางได้แก่

3.1 กลยุทธ์ด้านการตลาดเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองกลุ่มตลาดเป้าหมายให้มีความชัดเจนการสร้างตราสัญลักษณ์การขยายตลาดและการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย

3.2 กลยุทธ์ด้านการเงินและการลงทุน เน้นการหาแหล่งเงินทุนการปรับปรุงโครงสร้างทางการเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การวิเคราะห์โครงการลงทุนแต่ละธุรกิจ การดำเนินการวางแผนการจัดการด้านภาษีอากร

3.3 กลยุทธ์ด้านการปรับโครงสร้างการบริหารองค์กร เน้นการจัดสายความ
รับผิดชอบการบริหารงานการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่การลดขนาดธุรกิจ และการดำเนินกิจกรรม
เพื่อนำไปสู่การกำหนดคู่ทางการลดหรือขยายเป้าหมายในอนาคตต่อไป

สำหรับการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจนั้นได้จัดชุดความคิดออกเป็น 3 ชุดความคิด
ใหญ่ๆ ดังนี้ (สืบชาติ อันทะไชย, 2556)

1. การวางกลยุทธ์วิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT ซึ่งมีหลักอยู่ 4 ประการ

คือ

1.1 S หมายถึง จุดแข็ง

1.2 W หมายถึง จุดอ่อน

1.3 O หมายถึง โอกาส

1.4 T หมายถึง ภัยคุกคาม

2. การวางกลยุทธ์วิเคราะห์โดยใช้หลัก Balanced Scorecard ซึ่งมีหลัก

กลยุทธ์ 4 ด้าน คือ

2.1 กลยุทธ์ด้านการเงิน (Finance Perspective)

2.2 กลยุทธ์ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

2.3 กลยุทธ์ด้านกระบวนการจัดการภายใน (Internal Process)

2.4 กลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning & Growth)

3. การวางกลยุทธ์โดยใช้ชุดความคิดเกี่ยวกับ P-Q-C-D-S-M-E คือ

3.1 P หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับผลผลิต (Productivity)

3.2 Q หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับคุณภาพ (Quality)

3.3 C หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับต้นทุนค่าใช้จ่าย (Cost)

3.4 D หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับการส่งมอบ (Delivery)

3.5 S หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety)

3.6 M หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของพนักงาน

(Morale)

3.7 E หมายถึง กลยุทธ์เกี่ยวกับจรรยาบรรณ (Ethics)

สรุป การวางกลยุทธ์ทางธุรกิจสามารถใช้กรอบแนวความคิดทางกลยุทธ์ซึ่งมี 3 แนว
ได้แก่หลักการ SWOT หลัก Balanced Scorecard และหลัก P-Q-C-D-S-M-E เพื่อให้บริษัทบรรลุ
วัตถุประสงค์ที่วางไว้ คือทำให้บริษัทได้กำไรสูงสุดจากนั้นบริษัทจะมีตัวชี้วัดว่า กลยุทธ์ต่างๆ ที่บริษัท
ได้วางไว้บรรลุผลที่วางไว้หรือไม่ทั้งหมดนี้เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ

1.2 กระบวนการทำงาน

กระบวนการบริหารมีความหมายเดียวกับภารกิจหรือบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ต้องยึดถือเป็นจุดยืนสำหรับปฏิบัติกิจกรรมในการบริหารงานซึ่งเป็นลำดับขั้นในการบริหารงานหรือหมายถึงขอบข่ายของงานต่างๆ ที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของนักบริหาร กระบวนการบริหารประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สุดาพร กุณพลบุตร. 2552 : 4)

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิธีทางหรือแผนงาน เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ การวางแผนถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดของกระบวนการบริหารเนื่องจากเป็นตัวกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานในอนาคตขององค์กร และต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการวางแผนที่ดีและรอบคอบจะช่วยให้เกิดการป้องกันปัญหา มากกว่าที่จะต้องติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะมีการวางแผนเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็อาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและผลจากความไม่แน่นอนตลอดจนข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นของธุรกิจ การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบบางกอบอุปสรรคภายนอกน้อยที่สุดโดยการนำข้อมูลจากเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบันมา คาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งนี้ Hellriegel และ Slocum (อภิสสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551); อ้างอิงมาจาก Hellriegel and Slocum. 1989 : 259) อธิบายถึงลักษณะงานของการวางแผน ประกอบด้วย

1.1 การเลือกภารกิจขององค์กรวัตถุประสงค์ทั้งหมดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.2 การคัดแยกวัตถุประสงค์ตามส่วนงานต่างๆรวมทั้งวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 การเลือกกลยุทธ์และยุทธวิธีเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

นอกจากนี้ Robbins (อภิสสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551); อ้างอิงมาจาก Robbins. 1998 : 131-160) กล่าวว่ากระบวนการวางแผนช่วยทำให้เกิดความกระจ่างชัดการเปลี่ยนแปลงสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า และกำหนดล่วงหน้าได้การวางแผนให้ทิศทางและเน้นความสนใจไปที่วัตถุประสงค์ลดความซ้ำซ้อนและกิจกรรมที่สูญเปล่าต่างๆ ช่วยแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการให้มีความต่อเนื่องและการวางแผนช่วยให้มีการประเมินและการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการวางแผนประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์

2) การคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- 3) การกำหนดกลยุทธ์
- 4) การกำหนดมาตรฐาน
- 5) การติดตามทบทวนแผน

การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาด และสามารถกำหนดเป้าหมายได้ตั้งนั้น ความสำเร็จที่ดีของธุรกิจคือการวางแผนที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การจัดองค์กร (Organizing) การจัดองค์กรเป็นหน้าที่ทางการบริหารต่อจากการวางแผนเมื่อองค์กรจัดทำเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กรและแผนกลยุทธ์แล้วผู้บริหารต้องออกแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดองค์กร หมายถึง การสร้างโครงสร้าง จัดเตรียม และกำหนดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรให้ชัดเจน เพื่อประสานงานกันได้อย่างสอดคล้อง โดยผู้บริหารจะต้องจัดสรรและแบ่งงานพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่บุคคลและกลุ่มงานต่างๆ ให้เหมาะสม ทั้งนี้การกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของทุกฝ่ายต้องชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้มักประกอบด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน 3 ประการคือความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่และความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ (วรนาถ แสงมณี, 2544) ทั้งนี้ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีจะสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กรได้

การจัดองค์กรนั้นเป็นกระบวนการทำงานตั้งแต่การกำหนดหมวดหมู่ของงาน การกำหนดวิธีการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ การวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ โดยการกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง วิธีการสั่งการ การรายงานผล และการสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบในหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานและประสานงานกันได้ (ชนงกรณ กุณฑลบุตร, 2556)

นอกจากนี้ Robbins (อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ, 2551 : 90 ; อ้างอิงมาจาก Robbins, 1998 : 112) แนวคิดว่าองค์กรประกอบโครงสร้างองค์กรมี 3 ประการคือ

1. ความซับซ้อนซึ่งหมายถึงรวมไปถึงการจำแนกแยกแยะงานหรือภารกิจต่างๆ ให้ชัดเจนหรือแบ่งงานกันทำการจัดแผนกและการจัดชั้นสายการบังคับบัญชาขององค์กร
2. การสร้างแบบมาตรฐานหมายถึงการที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งกำหนดมาตรฐานหรือกฎระเบียบต่างๆ และนำมาตราฐานหรือกฎระเบียบเหล่านั้นไปใช้ในการนำหรือการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรของตนให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ
3. การรวมศูนย์อำนาจหมายถึงการรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลางแห่งอำนาจภายในองค์กรเพื่อให้การตัดสินใจสั่งการต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดองค์กร จึงเป็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล ถือเป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่างๆ และบุคคลในองค์กร โดยการกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังสามารถดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การสั่งการ (Directing) คือ การที่ผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกระตุ้นจิตใจให้ทุกฝ่ายในองค์กรร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ศิลปะในการบังคับบัญชาและทักษะในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ตลอดจนลดข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร (วรรณารถ แสงมณี, 2544) ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมากการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป เช่นภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสารในองค์กรและการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ดังนั้นในองค์กรจะต้องมีผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน เพื่อแนะนำ ประสานงาน สั่งการ จูงใจพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่องค์กรคาดหวัง

การสั่งการเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องใช้ความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การบังคับหรือกำกับเพื่อให้กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนนี้จะต้องมีกระบวนการวัดผลงานที่เกิดขึ้นโดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานนั้นกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (วรรณารถ แสงมณี, 2544) ให้เป็นไปตามแผนการที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การควบคุมยังเป็นกระบวนการตรวจสอบหรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งนี้องค์กรที่ประสบความสำเร็จมักหลีกเลี่ยงจากการขาดการควบคุมหรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพหรือเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุมหรือในทางกลับกันหากมีการควบคุมมากเกินไปจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเองการควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

การควบคุมคือการติดตามการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่หากมีปัญหาจะได้หาทางแก้ไขได้และทันท่วงทีกระบวนการควบคุมมี 4 ขั้นตอน (เสรี วงษ์มณฑา, 2550) กล่าวคือ

1. การกำหนดมาตรฐาน

2. การวัดผลการทำงาน
3. การเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐาน
4. การปฏิบัติการแก้ไข

การควบคุมยังเป็นกระบวนการรวบรวมและข้อมูลย้อนกลับเรื่องของผลการดำเนินงานในฐานะที่เป็นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สรุปได้ว่า กระบวนการทำงานนี้สามารถแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสัมพันธ์สอดคล้องและต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีกระบวนการการบริหารประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling)

1.3 การเงิน

การบริหารการเงินเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของกิจการ ซึ่งหากมีการจัดการด้านการเงินที่เหมาะสมก็จะสามารถช่วยให้กิจการขายสินค้าหรือรับงานในระดับราคาที่เหมาะสม สามารถจ่ายค่าจ้างแรงงานแก่พนักงาน รวมทั้งสามารถสร้างผลตอบแทนที่น่าพอใจแก่ผู้ถือหุ้น แต่การที่จะบริหารการเงินได้ตามวัตถุประสงค์นั้น จำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการแข่งขัน เป็นต้น นอกจากนี้รูปแบบการจัดตั้งองค์กรก็มีผลกระทบต่อการเงินเช่นกัน เช่น การจัดตั้งในรูปแบบบริษัทมีฐานของเงินทุนมากกว่าการจัดตั้งในรูปแบบเจ้าของคนเดียว เป็นต้น และอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร คือ ความเหมาะสมในการจัดโครงสร้างองค์กรในส่วนของการเงินว่าสามารถมีส่วนสัมพันธ์และส่งเสริมหน่วยงานหรือฝ่ายอื่นๆ หากเหมาะสมจะดำเนินการก็จำเป็นต้องจัดหาเงินทุนจึงจะมีสภาพคล่องรวมทั้งทำให้การดำเนินงานของกิจการไปได้ และสามารถสร้างผลตอบแทนในระดับที่น่าพอใจ และสร้างความมั่นคงในระยะยาว รวมไปถึงการขยายกิจการ การป้องกันและการแก้ไขปัญหาทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การบริหารการเงิน คือการแสวงหากำไรสูงสุดภายใต้ความมีประสิทธิภาพซึ่งหมายความว่ามีการใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่ได้รับผลตอบแทนมากที่สุดเมื่อเทียบกับกำไรและเงินลงทุนที่ธุรกิจได้รับซึ่งเรียกว่ากำไรต่อความพยายามสูงสุดโดยที่จะต้องคำนึงถึงความเสี่ยงทางธุรกิจ (Business Risk) และระยะเวลาของการได้รับผลตอบแทนด้วย ซึ่งก็คือเป้าหมายในการแสวงหาความมั่งคั่งสูงสุด (Wealth Maximization หรือ Maximize Shareholder Wealth) คือการแสวงหาความมั่งคั่งขั้นสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นสามัญ ดังนั้น เป้าหมายในการบริหารการเงิน คือ การแสวงหาความมั่งคั่งสูงสุดนั้นคือ การมีกำไรสูงสุดภายใต้ความมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเสี่ยงภัยทางธุรกิจที่ยอมรับได้และภายในระยะเวลาของการได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมที่สุด

การทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นมีความมั่งคั่งหรือสูงสุด โดยความมั่งคั่งดังกล่าววัดได้ในรูปของกำไรต่อหุ้น และมูลค่าของกิจการต่อหุ้นนั่นเอง เนื่องจากองค์การธุรกิจจัดตั้งขึ้นมาโดยเจ้าของซึ่งนำเงินมาลงทุนในกิจการ หากจัดตั้งในรูปของบริษัทเจ้าของก็คือ ผู้ถือหุ้นนั่นเอง ดังนั้นผู้บริหารงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นมีความมั่งคั่งสูงสุดนั้นจะต้องคำนึงถึง 2 ปัจจัย คือ มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม

1. มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจ เป็นมูลค่าที่กิจการควรใช้พิจารณาการลงทุนในสินทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็สินทรัพย์หมุนเวียนหรือสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนว่าคุ้มค่ากับต้นทุนของเงินทุนหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงในแต่ละทางเลือก หากคุ้มค่าจะมีผลกำไรทำให้ทุนซึ่งเป็นส่วนของผู้ถือหุ้นมีมูลค่าเพิ่มขึ้นก็ควรตัดสินใจลงทุน เพราะทำให้กิจการมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในเชิงเศรษฐกิจ แต่หากผลเป็นไปในทางตรงกันข้ามก็จะปฏิเสธทางเลือกในการลงทุนนี้ เนื่องจากไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ทางการเงินของกิจการ ซึ่งกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการเงิน

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมการดำเนินธุรกิจจะยึดหลักการตัดสินใจที่ให้ผลตอบแทนที่ดี เพื่อเปรียบเทียบกับความเสี่ยงแล้ว กิจการต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย กล่าวคือ จะต้องให้ความสนใจต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดซึ่งได้แก่ ลูกค้า พนักงาน เจ้าหนี้ หน่วยงานภาครัฐ ผู้ถือหุ้น และประชาชนทั่วไป กล่าวคือ กิจการมีสินค้าและบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ พนักงานปฏิบัติงานโดยได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับเหมาะสม เสียภาษีให้ภาครัฐอย่างถูกต้อง ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม เช่น ผลิตจะไม่ก่อมลพิษต่อสังคม เป็นต้น ดังนั้น การทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นมีความมั่งคั่งสูงสุดนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

ความสำคัญของการบริหารการเงิน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554) มีดังนี้

1. ทำให้กิจการมีโครงสร้างทางการเงินในระดับที่เหมาะสม โครงสร้างทางการเงิน หมายถึง แหล่งเงินทุนของกิจการ ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1.1 หนี้สิน กิจการสามารถจัดเงินทุนจาก

1.1.1 หนี้สินระยะสั้น เช่น การเบิกเกินบัญชี เจ้าหนี้การค้า การกู้เงินระยะสั้น เป็นต้น

1.1.2 หนี้สินระยะปานกลาง เช่น การกู้เงินระยะปานกลาง การเช่าสินทรัพย์ เป็นต้น

1.1.3 หนี้สินระยะยาว เช่น การกู้เงินระยะยาว เป็นต้น

1.2 ทุนซึ่งเป็นส่วนของผู้ถือหุ้น ได้แก่ การออกหุ้น รวมทั้งแหล่งเงินทุนภายในคือ ผลกำไรของกิจการทั้งนี้กิจการจะต้องกำหนดสัดส่วนของหนี้สินกับทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

เพื่อให้กำไรต่อหุ้นหรือผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงสุด และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2. ทำให้เงินทุนเพียงพอที่จะใช้ในการดำเนินงาน กิจกรรมจำเป็นต้องมีเงินทุนเพียงพอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น การจ่ายค่าแรงงาน การจัดหาวัตถุดิบเพื่อการผลิต การซื้อสินค้าเพื่อขาย เป็นต้น

3. ทำให้การลงทุนในสินทรัพย์มีทั้งสภาพคล่องและกำไร เงินทุนที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ นั้นจะถูกใช้ไปในรูปของสินทรัพย์ การดำเนินงานทางการเงินจึงต้องกำหนดระดับของสินทรัพย์ที่เหมาะสมที่จะลงทุน เช่น เงินสด หากจำนวนเงินสดมีมากก็จะทำให้เกิดสภาพคล่องสูง แต่หากมีมากเกินไปก็เสียโอกาสนำเงินสดนั้นมาลงทุนเพื่อหากำไร เป็นต้น

4. ทำให้เงินทุนที่นำไปใช้ในกิจกรรมมีต้นทุนต่ำและมีความยืดหยุ่นเพียงพอ เงินที่กิจการจัดหามาเพื่อลงทุนในสินทรัพย์นั้นอาจมาจากแหล่งเดียวหรือจากหลายแหล่ง ซึ่งแต่ละแหล่งจะมีต้นทุนแตกต่างกัน ดังนั้น การจัดการการเงินจึงต้องพิจารณาถึงต้นทุนและความยืดหยุ่นของเงินทุนจากแหล่งต่างๆ ด้วย

5. ทำให้มูลค่ากิจการสูงขึ้น การที่กิจการดำเนินงานมีผลกำไรจะทำให้ส่วนของผู้ถือหุ้นสูงขึ้น จึงกล่าวได้ว่า การมีกำไรให้ผู้ถือหุ้นมีความมั่งคั่งมากขึ้น มูลค่ากิจการวัดได้จากอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากส่วนทุน กำไรต่อหุ้น มูลค่ากิจการต่อหุ้น และเงินปันผลต่อหุ้น

6. ทำให้การจัดสรรกำไรมีความเหมาะสม เมื่อกิจการดำเนินงานมีผลกำไรต้องจัดสรรกำไรส่วนหนึ่งเพื่อสำรองตามกฎหมาย อีกส่วนหนึ่งจะจัดสรรเป็นเงินปันผลและอาจจัดสรรเป็นการอื่น ส่วนที่เหลือนั้นจะใช้ในการดำเนินงานต่อไป ซึ่งการบริหารการเงินที่ดีจะทำให้การจัดสรรกำไรมีความเหมาะสม

ทั้งนี้การบริหารการเงินเพื่อให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายในการบริหารการเงิน คือการแสวงหากำไรสูงสุด จึงต้องมีการจัดการที่ดีในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน การผลิต การตลาด การบัญชี บุคลากรและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งหน้าที่หนึ่งที่มีความสำคัญคือหน้าที่ทางการเงินสามารถแบ่งได้ 4 หน้าที่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2554) ดังนี้

1. การวางแผนการเงิน โดยคำนึงถึงเป้าหมายของธุรกิจ จากนั้นจึงต้องพิจารณานโยบายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายด้านการตลาด การผลิต การขายเชื่อ การลงทุนในสินทรัพย์ การจัดหาเงินทุน เป็นต้น หน้าที่งานในส่วนของการวางแผนการเงินจึงต้องนำข้อมูลต่างๆ เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงความต้องการเงินทุนในด้านต่างๆ ในอนาคต และจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับแหล่งเงินทุน โดยแหล่งเงินทุนอาจมาจากแหล่งระยะสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาวจึงต้องเหมาะสมกับลักษณะการใช้เงินทุนดังกล่าว

2. การจัดสรรเงินทุนหรือการจัดการสินทรัพย์ องค์กรธุรกิจย่อมมีโครงสร้างของสินทรัพย์แตกต่างกัน บางกิจการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรสูง ในขณะที่บางกิจการต้องการเงินทุนในวัตถุดิบในสัดส่วนที่สูง ดังนั้น ผู้บริหารการเงินขององค์กรจะต้องพิจารณาว่ากิจการควรลงทุนในสินทรัพย์ประเภทใด ดังนั้น หน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนก็คือการจัดการสินทรัพย์ ซึ่งอาจแบ่งได้ดังนี้

2.1 การจัดการสินทรัพย์หมุนเวียน ได้แก่ การจัดการเงินสด ลูกหนี้ และสินค้าคงเหลือ

2.2 การจัดการสินทรัพย์ถาวร เป็นการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุนในสินทรัพย์ถาวร

นอกจากนี้ ผู้บริหารการเงินยังต้องจัดสรรเงินทุนเพื่อการอื่น เช่น การขยายกิจการ การทำธุรกิจร่วมกับกิจการอื่น การซื้อกิจการอื่น การปรับปรุงกิจการอื่น เป็นต้น

3. การจัดการด้านแหล่งเงินทุน เป็นการจัดหาแหล่งเงินทุน เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการสินทรัพย์ ซึ่งเงินทุนของกิจการได้มาจากแหล่งต่างๆ ได้แก่

3.1 แหล่งเงินทุนระยะสั้น เช่น แหล่งเงินทุนจากสินเชื่อการค้า การกู้ระยะสั้น ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี

3.2 แหล่งเงินทุนระยะปานกลาง เช่น การกู้ยืมระยะเวลา 3-5 ปี การกู้ระยะปานกลาง รวมทั้งการเช่าสินทรัพย์ถาวร

3.3 แหล่งเงินทุนระยะยาว เช่น การกู้ระยะยาว การจัดหาเงินทุนจากหุ้นหุ้นบุริมสิทธิ์ หุ้นสามัญ เป็นต้น

4. การควบคุมเงินทุน การตัดสินใจเกี่ยวกับการเงินลงทุนในด้านต่างๆ นั้น จำเป็นต้องมีการควบคุมเพื่อให้การจัดสรรและการจัดหาเงินทุนเป็นไปตามนโยบายของกิจการ เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมก็คือ การวิเคราะห์ผลต่างโดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนงานทางการเงินที่ได้วางไว้ รวมทั้งการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

สรุป การบริหารการเงินจึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งซึ่งครอบคลุม ถึงการวางแผนการเงิน การจัดสรรเงินเพื่อลงทุนในสินทรัพย์หรือการจัดการด้านสินทรัพย์ การจัดโครงสร้างทางการเงินหรือ การจัดหาเงินทุน การกำหนดเงินปันผล รวมทั้งการขยายและปรับปรุงกิจการโดยมุ่งหวังที่จะให้กิจการโดยรวมได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้น

1.4 การตลาด

ในการดำเนินงานทางธุรกิจ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งได้แก่ การดำเนินการทางด้านการตลาด เพื่อให้กิจการสามารถสร้างรายได้จากการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมทำให้เกิดการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบและการตลาดมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากการตลาดเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการวิจัย

และพัฒนาหาสิ่งใหม่ๆ มาสนองความต้องการของตลาดและสังคมทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ที่ต้องการได้หลายทางและผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค จึงมีผลทำให้เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้กับแรงงาน และธุรกิจทำให้ประชาชนมีกำลังการซื้อ และสามารถสนองความต้องการในการบริโภค ซึ่งทำให้มาตรฐานการครองชีพของบุคคลในสังคมมีระดับสูงขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับความหมายของการตลาด มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler (1997 : 70) ได้ให้คำนิยามของการตลาด (Marketing) ว่าเป็นกระบวนการทางสังคมและทางการจัดการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการสร้าง เสนอและแลกเปลี่ยนคุณค่าในผลิตภัณฑ์ที่เขามีอยู่กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ

ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ (2556 : 1) ได้ให้ความหมายของการตลาดหมายถึง กระบวนการกลุ่มกิจกรรมกิจกรรมการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าบริการเพื่อให้เกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ซื้อผู้บริโภคผู้ผลิตผู้ขายและบุคคลบริษัทหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวข้อง

ฉัตรยาพร เสมอใจ และฐิตินันท์ วารวิณิช (2551 : 15) ให้ความหมายว่าการตลาดคือกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและเพื่อให้ธุรกิจสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนงกรณ์ กุณพลบุตร (2556 : 208) ได้ให้ความหมายของการตลาดว่าหมายถึง กระบวนการในการวางแผน และดำเนินงานในส่วนที่เป็นแนวคิดทางด้านสินค้าที่จะนำเสนอสู่ผู้บริโภค การกำหนดราคา การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการสู่ผู้บริโภค การส่งเสริมการขาย ดังนั้น การตลาดจึงประกอบไปด้วยส่วนผสมทางการตลาดที่สำคัญ 4 ประการ (4P's) ได้แก่ สินค้าและบริการที่จะนำเสนอขาย (Products) ราคาสินค้าและบริการ (Prices) สถานที่และช่องทางการนำสินค้าไปจำหน่าย (Places) และการส่งเสริมการขาย (Promotions)

สรุปได้ว่า ความหมายของการตลาด หมายถึง การดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดการสนองความต้องการของผู้บริโภคและเกิดความพึงพอใจสูงสุดตลอดจน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจด้วย

จากความหมายของการตลาดจะเห็นได้ว่าการตลาดเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องการตอบสนองความต้องการของมนุษย์การตลาดจึงเกี่ยวข้องกับ (Kotler and Keller. 2006 : 24-26)

1. ความจำเป็นความต้องการและอุปสงค์ (Need, Want and Demand)

1.1 ความจำเป็น (Need) คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ความจำเป็นเป็นสิ่งที่กำหนดขั้นพื้นฐานของมนุษย์เช่นอากาศน้ำเสื้อผ้าและที่อยู่อาศัยนอกจากนั้นมนุษย์ยังมี

จำเป็นในการพักผ่อนการศึกษาและความบันเทิงดังนั้นจำเป็นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนมีอยู่และไม่ได้ถูกสร้างขึ้นจากนักการตลาดเช่นปัจจัย 4 ความต้องการความปลอดภัยเป็นต้น

1.2 ความต้องการ (Want) หมายถึงความจำเป็นที่มีการเจาะจงสิ่งต่างๆที่ตอบสนองความพึงพอใจของมนุษย์เช่นคนไทยมีความจำเป็นต้องทานข้าวแต่เลือกหรือเฉพาะเจาะจงว่าต้องการทานข้าวผัดกุ้งปูชนมหวานผลไม้ในขณะที่คนอเมริกาต้องการทานสเต็กขนมปังไส้กรอกเป็นต้นด้วยเหตุนี้นักการตลาดจึงต้องทำงานหนักขึ้นในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้บริโภคและความต้องการนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของสังคม

1.3 อุปสงค์ (Demand) เป็นความต้องการสินค้าของผู้บริโภคโดยจะต้องมีทั้งความต้องการที่จะซื้อ และความสามารถในการซื้อ ปัจจัยที่กำหนดปริมาณอุปสงค์ของผู้บริโภคแต่ละคน ได้แก่ ราคาสินค้านั้นรายได้ของผู้บริโภค รสนิยมส่วนบุคคล ราคาของสินค้าทดแทน (Substitution Goods) และราคาของสินค้าใช้ร่วมกัน (Complementary Goods)

2. ตลาดเป้าหมายตำแหน่งทางการตลาดและส่วนแบ่งทางการตลาด (Target Market, Positioning and Segmentation) นักการตลาดไม่สามารถที่จะสร้างความพอใจให้กับทุกคนได้ดังนั้นนักการตลาดต้องเริ่มในการแบ่งตลาดให้เป็นส่วนๆต้องมีการกำหนดและสร้างรูปแบบที่แตกต่างระหว่างกลุ่มของผู้ซื้อซึ่งอาจจะมี ความชอบหรือต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต่างกัน โดยแบ่งตามประชากรศาสตร์จิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ระหว่างผู้ซื้อ นักการตลาดต้องตัดสินใจว่าส่วนต่างๆของผู้บริโภคที่มีโอกาสมากที่สุดเรียกว่าตลาดเป้าหมายสำหรับการเลือกตลาดเป้าหมายแต่ละตลาดองค์การต้องพัฒนาสิ่งที่ตลาดจะเสนอเรียกว่าตำแหน่งในใจของผู้บริโภคซึ่งจะส่งผลประโยชน์หลักของผลิตภัณฑ์

3. สิ่งที่น่าเสนอและยี่ห้อ (Offerings and Brands) ธุรกิจต้องมีการกำหนดความจำเป็นที่จะเสนอคุณค่ากลุ่มของประโยชน์ที่จะเสนอต่อผู้บริโภคที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้บริโภคการเสนอคุณค่าที่ไม่สามารถสัมผัสได้จะถูกทำให้สัมผัสได้โดยการเสนอซึ่งสามารถที่จะเป็นการรวมกันของผลิตภัณฑ์บริการข้อมูลและประสบการณ์

4. คุณค่าและความพึงพอใจ (Value and Satisfaction) คุณค่าเป็นแนวคิดที่เป็นศูนย์กลางของการตลาดการตลาดสามารถถูกมองเป็นการกำหนดการสร้างการสื่อสารการส่งและการประเมินคุณค่าของลูกค้าความพึงพอใจสะท้อนถึงการพิจารณาเปรียบเทียบของบุคคลที่เป็นผลจากการมองผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวังถ้าผลการดำเนินงานน้อยกว่าที่คาดหวังผู้บริโภคจะไม่พอใจและผิดหวังถ้าผลการดำเนินงานเท่ากับสิ่งที่คาดหวังผู้บริโภคจะพอใจถ้าผลการดำเนินงานมากกว่าสิ่งที่คาดหวังผู้บริโภคจะมีพอใจอย่างสูงหรือประทับใจ

5. ช่องทางทางการตลาด (Marketing Channels) การที่จะเข้าถึงตลาดเป้าหมายนักการตลาดใช้ 3 ทางของช่องทางทางการตลาดช่องทางการสื่อสารการส่งและการรับ

ข่าวสารจากผู้ซื้อกลุ่มเป้าหมายและรวมถึงหนังสือพิมพ์วิทยุโทรทัศน์ไปรษณีย์โทรศัพท์บลูบอร์ด โปสเตอร์นอกเหนือกว่านี้การสื่อสารอาจสื่อโดยการแสดงออกทางหน้าตาและเสื้อผ้าลักษณะของร้านค้าปลีกและสื่ออื่น ๆ นักการตลาดอาจมีการเพิ่มช่องทางแบบตอบโต้กันได้ (อี-เมลล์และโทรศัพท์ฟรี) เพื่อตอบสนองกับช่องทางการสื่อสารแบบทางเดียวเช่นการโฆษณา นักการตลาดใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายในการแสดงขายหรือส่งผลิตภัณฑ์ทางกายภาพหรือบริการไปถึงผู้บริโภคหรือผู้ใช้เขาทั้งหลาย รวมถึงผู้จัดจำหน่ายพ่อค้าส่งพ่อค้าปลีกและตัวแทนนอกจากนี้ นักการตลาดสามารถใช้ช่องทางการบริการเป็นการให้บริการกับผู้ซื้อเป้าหมายหรือผู้ซื้อที่มีศักยภาพซึ่งช่องทางในการให้บริการประกอบด้วยคลังสินค้าบริษัทขนส่งธนาคารและบริษัทประกันภัย เป็นต้น

6. โซ่อุปทาน (Supply Chain) หมายถึง การรวมกันของช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายตัวของผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างระบบตลาดโดยรวม Etzel, Walker และ Stanton (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546 : 29 ; อ้างอิงมาจาก Etzel, Walker and Stanton. 2001 : G-12) ในขณะที่ช่องทางการตลาดเป็นการติดต่อของนักการตลาดกับผู้ซื้อกลุ่มเป้าหมายโซ่อุปทานเป็นการอธิบายถึงช่องทางที่ยาวจากวัตถุดิบถึงส่วนประกอบถึงผลิตภัณฑ์สุดท้ายที่จะไปถึงผู้ซื้อคนสุดท้าย

7. คู่แข่งขัน (Competition) การแข่งขันจะรวมถึงสถานะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ศักยภาพของคู่แข่งและผู้ซื้อที่จะต้องทำการพิจารณาระดับของการแข่งขันสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ (ประเสริฐ ศิริเสรีวรรณ, 2556) ดังนี้

7.1 การแข่งขันด้านตราสินค้า (Brand Competition) เป็นการมองคู่แข่งที่เสนอหรือขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมือนกับบริษัทโดยเสนอขายกับลูกค้ากลุ่มเดียวกันตลอดจนขายในราคาเดียวกันด้วย

7.2 การแข่งขันด้านอุตสาหกรรม (Industry Competition) เป็นการมองบริษัททั้งหมดที่ผลิตผลิตภัณฑ์เดียวกันหรือระดับของผลิตภัณฑ์เดียวกัน

7.3 การแข่งขันด้านรูปแบบ (Form Competition) เป็นการมองคู่แข่งทุกบริษัทที่เป็นผู้ผลิตสินค้าและให้บริการอย่างเดียวกัน

7.4 การแข่งขันด้านชนิดของผลิตภัณฑ์ (Generic Competition) เป็นการมองคู่แข่งทุกบริษัทที่แข่งขันกันโดยมุ่งที่เงินของผู้บริโภคจำนวนเดียวกัน

8. สภาพแวดล้อมทางการตลาด (Marketing Environment) คู่แข่งขันถือเป็นตัวแทนเพียงหนึ่งในสภาพแวดล้อมซึ่งนักการตลาดต้องดำเนินการสภาพแวดล้อมทางการตลาดประกอบด้วยสภาพแวดล้อมระดับจุลภาคและระดับมหภาค

8.1 สภาพแวดล้อมระดับจุลภาค (Task Environment) รวมถึงผู้กระทำมีผลในทันทีต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับการผลิตการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดกับสิ่งที่เสนอ

ผู้กระทำที่เป็นหลักคือองค์การผู้จัดหาวัตถุดิบผู้จัดจำหน่ายตัวแทนและผู้บริโภคเป้าหมายรวมถึงกลุ่มผู้จัดหาเช่นผู้จัดหาวัตถุดิบผู้จัดหาบริการเช่นตัวแทนวิจัยตลาดตัวแทนโฆษณาธนาคารและบริษัทประกันภัยบริษัทขนส่งและบริษัทโทรคมนาคมรวมทั้งผู้จัดจำหน่ายและผู้ค้าที่เป็นตัวแทนโบรกเกอร์ตัวแทนผู้ผลิตและบุคคลอื่นๆที่ให้ความสะดวกในการพบและขายผู้บริโภค

8.2 สภาพแวดล้อมระดับมหภาค (Broad Environment) ประกอบด้วย 6 ด้านคือสภาพแวดล้อมด้านประชากรศาสตร์เศรษฐกิจทางกายภาพเทคโนโลยีการเมืองและกฎหมายและสังคมวัฒนธรรมสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อผู้กระทำในสภาพแวดล้อมระดับจุลภาคนักการตลาดต้องจับจ้องอย่างใกล้ชิดกับแนวโน้มและการพัฒนาของสภาพแวดล้อมและปรับปรุงให้กลยุทธ์ทางการตลาดให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

9. ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) นักการตลาดใช้เครื่องมือที่สำคัญในการตอบสนองความปรารถนาจากลูกค้าเป้าหมายเครื่องมือเหล่านี้ประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาดคือเครื่องมือหรือปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ที่ธุรกิจต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมายหรือเพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความต้องการสินค้าและบริการของตนประกอบด้วยส่วนประกอบ 4 ประการ หรือ 4P's (ชนงกรณ กุณฑลบุตร, 2556) ได้แก่

9.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง จุดเริ่มต้นกระบวนการการตลาด ได้แก่ การที่กิจการจะนำเสนอสินค้าหรือบริการสู่ตลาด สินค้าที่นำเสนอมีทั้งการนำเสนอขายผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าทั่วไป หรือการนำเสนอขายสินค้าให้กับผู้บริโภคที่เป็นองค์กร ในสภาพการแข่งขันปัจจุบันสินค้าที่จะนำเสนอสู่ตลาดจะต้องประกอบด้วยคุณภาพที่เชื่อถือได้ และปัจจัยที่จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง ได้แก่ สินค้ามีความแตกต่างจากผู้อื่น เนื่องจากสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่งจะดึงดูดผู้บริโภคให้มาซื้อสินค้าของกิจการ และอีกปัจจัยได้แก่ การมีต้นทุนผลิตที่ต่ำกว่าของกิจการอื่น ซึ่งจะทำให้สามารถขายได้ในราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง

9.2 ราคา (Price) หมายถึง ราคาที่ธุรกิจเสนอขายสินค้าหรือบริการในตลาด การกำหนดราคาขายสินค้าจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ต้นทุนสินค้า ความต้องการกำไร ราคาขายของคู่แข่งในตลาด ความต้องการสินค้า นอกจากนี้การกำหนดราคาขายยังเป็นสิ่งที่จะกำหนดภาพลักษณ์ของสินค้าหรือกิจการด้วย

9.3 การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง วิธีการจัดจำหน่ายสินค้าให้แก่ผู้บริโภค การจัดจำหน่ายนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะสินค้า การกำหนดตำแหน่งสินค้าของตนเอง ความเหมาะสมในการนำเสนอ ต้นทุนของการนำเสนอขาย นอกจากนี้การนำสินค้าจากผู้ผลิตซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย มักจะต้องผ่านคนกลางซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือองค์กรธุรกิจ และอาจมีหลายชั้นกว่าจะถึงผู้บริโภค เช่น กิจการค้าส่ง ผู้ค้าปลีก เป็นต้น

9.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่มุ่งเพิ่มยอดขายสินค้า การส่งเสริมการตลาดมีการแข่งขันสูง เนื่องจากตัวผลิตภัณฑ์ ราคา และการจัดจำหน่ายของแต่ละกิจการล้วนมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน ทำให้ศักยภาพในการสื่อสารทางการตลาดและการส่งเสริมการขายมีบทบาทสูง การส่งเสริมการตลาด เช่นการโฆษณาการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขายการขายโดยบุคคล เป็นต้น

การตลาดเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่ช่วยกระตุ้นให้การขับเคลื่อนทางกระบวนการธุรกิจเช่นมีการกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าหรือบริการมีการผลิตการซื้อขายแลกเปลี่ยนฯซึ่งล้วนแล้วแต่จะเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังตอบสนองความจำเป็นและความต้องการตลอดจนความต้องการซื้อของผู้บริโภคจึงเกิดกระบวนการของแนวความคิดหลักทางการตลาดขึ้น

แนวคิดการตลาด (Marketing Concept) หมายถึง การนำแนวคิดปรัชญาทางการตลาดรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีจุดมุ่งเน้นแตกต่างกันมาใช้ในการดำเนินงานจัดการธุรกิจจัดการการตลาดขององค์กรซึ่งประกอบด้วยอย่างน้อย 6 แนวคิดที่มีรูปแบบแตกต่างกัน (ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ. 2556 : 6-8) ดังนี้

1. แนวคิดมุ่งเน้นการผลิต (Production Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นการผลิตแนวคิดของการจัดการทางการตลาดที่ตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีมากกว่าความสามารถในการผลิตธุรกิจให้ความสำคัญการผลิตสินค้าจำนวนมากให้เพียงพอกับความต้องการของตลาดผลของการผลิตจำนวนมากช่วยลดต้นทุนสินค้าต่อหน่วยต่ำลงส่งผลให้ราคาขายถูกกว่าคู่แข่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดจำหน่ายได้อย่างรวดเร็วแต่แนวคิดการผลิตมีข้อจำกัดในเรื่องของการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของลูกค้าที่มีพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. แนวคิดมุ่งเน้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นด้านผลิตภัณฑ์การพัฒนาความสามารถในการผลิตปริมาณของสินค้าให้เพียงพอับความต้องการของตลาดได้แล้วนักการตลาดให้ความสำคัญที่จะพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้าแนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มุ่งเน้นพัฒนาสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุดนักการตลาดต้องตระหนักถึงความสำคัญความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้าอย่างเหมาะสมเนื่องจากการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อต้นทุนสินค้า

3. แนวคิดมุ่งเน้นด้านการขาย (Selling Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นด้านการขายการจัดการทางการตลาดในกลุ่มสินค้าไม่แสวงซื้อ (Unsought Goods) เช่นการประกันภัยสาธารณูปโภคเป็นต้นนักการตลาดจึงต้องใช้วิธีการตลาดในด้านการขายการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างและขยายยอดขายรวมถึงกำไรให้เพิ่มขึ้นตามแนวคิดการขายมีข้อควรพิจารณาในการจัดการทางการตลาดโดยใช้ความสามารถในการขายและส่งเสริมการตลาดในกลุ่มสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือ

ล้ำสมัยในกลุ่มลูกค้าที่ซื้อประจำส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ เนื่องจากสินค้าดังกล่าวไม่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการวิธีการขายและการส่งเสริมการตลาดมีจุดเด่นที่เน้นหรือเชิญชวนลูกค้าให้สนใจซื้อสินค้าดังกล่าวในจำนวนมากส่งผลทำลายภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้าในระยะยาว

4. แนวคิดมุ่งเน้นด้านการตลาด (Marketing Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นด้านการตลาดแนวคิดนี้จะตระหนักความสำคัญองค์ประกอบ 4 ส่วนตามลำดับได้แก่ตลาดเป้าหมายความต้องการของลูกค้ากิจกรรมการตลาดแบบผสมผสานและกำไรจากความพึงพอใจของลูกค้าแนวคิดการจัดการการตลาดในปัจจุบันนิยมปฏิบัติตามแนวคิดการตลาดเพราะการตลาดที่สามารถกำหนดตลาดเป้าหมายสนองความต้องการของลูกค้าเมื่อธุรกิจกำหนดตลาดเป้าหมายและทราบความต้องการของลูกค้าแล้วธุรกิจสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าธุรกิจได้รับกำไรที่มาจากความพึงพอใจของลูกค้ากำไรมากขึ้นตามระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับมากขึ้นการจัดการการตลาดตามแนวคิดการตลาดมีความเหมาะสมกับลักษณะของแนวโน้มสภาพตลาดในขณะที่ลูกค้ามีพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาการแข่งขันสูงในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันธุรกิจควรให้ความสำคัญตามแนวคิดการตลาดการจัดการทางการตลาดตามแนวคิดการขายและตามแนวคิดการตลาดมีการเริ่มต้นจุดสนใจที่วิธีการและผลที่ได้รับที่แตกต่างกัน

5. แนวคิดมุ่งเน้นด้านลูกค้า (Customer Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นด้านลูกค้าองค์กรธุรกิจหลายแห่งมุ่งเน้นแนวคิดการตลาดด้านลูกค้าโดยเสนอบริการและข่าวสารแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคลการรวบรวมข่าวสารของลูกค้าแต่ละรายในเรื่องการทำธุรกรรมที่ผ่านตามเกณฑ์ประชากรศาสตร์จิตวิทยาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าถ้าความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อกำไรขององค์กรธุรกิจเพิ่มมากขึ้นส่วนครองตลาดมากขึ้นจากการบริโภคของลูกค้าแต่ละรายโดยการสร้างความภักดีแก่ลูกค้า (Customer Loyalty) และการให้ความสำคัญต่อคุณค่าตลอดชีพของลูกค้าความสามารถการจัดการติดต่อกับลูกค้าแต่ละรายเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ในทางปฏิบัติการปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้าจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตฐานข้อมูลการตลาดการลงทุนในระบบและโปรแกรมที่จำเป็นในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับลูกค้าเป็นรายบุคคลช่วยองค์กรธุรกิจสามารถขายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นในราคาสูงและได้รับกำไรเพิ่มมากขึ้น

6. แนวคิดมุ่งเน้นด้านการตลาดเพื่อสังคม (Societal Marketing / Social Marketing Concept) ซึ่งแนวคิดมุ่งเน้นด้านการตลาดเพื่อสังคมแนวคิดการดำเนินธุรกิจในระยะยาวธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยบริหารการตลาดที่ให้ความสำคัญเรื่องจรรยาบรรณของการตลาดธุรกิจมีส่วนรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ธุรกิจได้ดำเนินกิจกรรมการตลาดด้วยการคืนกำไรบางส่วนให้กับสังคมด้วยวิธีการของการมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ไม่ส่งผลทำลาย

สิ่งแวดล้อมซึ่งมีต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้นเช่นการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ทำมาจากพีซีที่สามารถย่อยสลายได้ง่าย มาทดแทนการใช้โฟมหรือวัสดุอื่นๆ ที่ย่อยสลายยากและก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งมีชีวิตในสังคมการใช้ วัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ (Recycle) เป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรตามแนวคิด การตลาดเพื่อสังคมต้องมีการดำเนินการจัดการทางการตลาดให้ได้ความสมดุล 3 ส่วนธุรกิจบรรลุ เป้าหมายที่ต้องการคือกำไรที่ธุรกิจได้กำหนดไว้การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผลกระทบของ สังคมที่มีต่อธุรกิจ

นอกจากนี้ การบริหารงานการตลาดยังมีขอบเขตของงานทางการตลาดหรือปัจจัย ต่างๆที่สามารถทำการตลาดได้ซึ่งอาจเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสร้างสรรค์และส่งเสริม ผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับองค์กรธุรกิจและผู้บริโภคนักการตลาดมีหน้าที่กระตุ้นความต้องการให้เกิด การซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์กรธุรกิจรับผิดชอบการบริหารอุปสงค์ดังนี้นักการตลาดจึงต้องสำรวจชนิด ประเภทปริมาณระดับของอุปสงค์ตามระยะเวลาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อดำเนินงาน ด้านการตลาดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลปัจจัยต่างๆที่สามารถทำการตลาดได้มีอย่างน้อย 10 ประการ (ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ, 2556) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์/สินค้าที่จับต้องได้ (Goods/Product) ผลผลิตส่วนใหญ่ของ ประเทศต้องอาศัยการตลาดเข้าช่วยเช่นสินค้าอุปโภคบริโภคอาหารเสื้อผ้า เป็นต้น
2. บริการ (Services) เศรษฐกิจที่มีความก้าวหน้ามากขึ้นสัดส่วนของกิจกรรม การบริการมีการบริโภคเพิ่มสูงขึ้นตัวอย่างการบริการได้แก่ธุรกิจขนส่งบริการสุขภาพธุรกิจเสริมความ งามธุรกิจรถเช่าธุรกิจโรงแรมธุรกิจบันเทิง เป็นต้นตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องทักษะความเป็นมืออาชีพ เช่นการใช้บริการว่าความจากทนายความการบริการรักษาจากแพทย์การตรวจสอบบัญชีจากผู้ ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับอนุญาตหลายองค์กรธุรกิจนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ผสมผสานการให้บริการเช่น ธุรกิจร้านอาหารซึ่งลูกค้าต้องการบริโภคทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และต้องการได้รับการ ธุรกิจร้านอาหารซึ่งลูกค้าต้องการบริโภคทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้และต้องการได้รับการ
3. บุคคล (Persons) การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงเช่นนักฟุตบอลหรือนักการเมืองนักร้อง นักร้องนักแสดงผู้บริหารระดับสูง เป็นต้นเป็นผู้นำเสนอผลิตภัณฑ์ในการนำเสนอเข้าสู่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
4. ประสบการณ์ (Experiences) องค์กรธุรกิจสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และ บริการที่สร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับลูกค้าโดยการจัดเตรียมสินค้าและบริการพิเศษเช่น บริษัททิวทัศน์ใช้หลักการตลาดประสบการณ์ (Experiential Marketing) ให้ประสบการณ์การดู ภาพยนตร์ Hi-Definition ผ่านเคเบิลทีวีแก่ลูกค้าหรือนิสสันมาร์ชให้ลูกค้ามีประสบการณ์ทดลองขับ รถจริงไอโฟนให้ประสบการณ์ลูกค้าได้ลองจับเครื่องของจริงก่อนวางตลาด
5. เหตุการณ์ (Events) ผู้บริหารการตลาดส่งเสริมการตลาดตามเหตุการณ์สำคัญ เช่นวันครบรอบปีการดำเนินงานของธุรกิจงานแสดงสินค้าครั้งใหญ่ เป็นต้นต้องมีการประชุมเพื่อ วางแผนรายละเอียดโดยจัดงานให้ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับเหตุการณ์เป็นอย่างดี

6. สินทรัพย์ (Properties) ทรัพย์สินที่สามารถถือสิทธิความเป็นเจ้าของโดยการซื้อและการขายทรัพย์สินที่มีตัวตนหรือทรัพย์สินทางการเงินเช่นโครงการคอนโดมิเนียมบ้านจัดสรรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินจำเป็นต้องพึ่งพาการตลาดตัวแทนซื้อขายพนักงานขายและที่ปรึกษาด้านการลงทุนหรือการเงิน

7. สถานที่ (Places) สถานที่ต่างๆ เช่นสถานตากอากาศจังหวัดเมืองประเทศมีการแข่งขันเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการ

8. องค์กร (Organizations) องค์กรมุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้อยู่ในใจของสาธารณชนกลุ่มเป้าหมายการลงทุนเพื่อสร้างเอกลักษณ์ให้กับองค์กรและสื่อสารเอกลักษณ์เข้าสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเช่นมหาวิทยาลัยผลิตภัณฑ์ของใช้เป็นการสร้างเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อการแข่งขันเชิงได้เปรียบ

9. แนวความคิด (Ideas) การนำเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ที่แฝงไว้ด้วยความคิดและสิ่งที่เป็นประโยชน์นักการตลาดเพื่อสังคมส่งเสริมความคิดที่แฝงประโยชน์ให้กับสังคมเช่นแนวคิดโตไปไม่โกงพันธมิตรต่อต้านคอร์รัปชันการประหยัดน้ำมันการลดโลกร้อนการไม่นอนหลับทับสิทธิ์ในการออกเสียงเลือกตั้งฯ

10. ข้อมูลข่าวสาร (Information) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในหลายองค์กรเช่นโรงเรียนมหาวิทยาลัยสถาบันการศึกษาต่างๆ ส่งข้อมูลข่าวสารถึงผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนผ่านสื่อต่างๆ ที่เข้าถึง

การตลาดกับสังคม (Marketing and Society) ชุมชนที่มีการพัฒนาจะมีความเจริญด้านวัตถุเข้าไปปรากฏในชุมชนนั้นอย่างชัดเจนมีกิจการผลิตเชิงอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่สะดวกสบายขึ้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เข้าไปในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นความเจริญด้านวัตถุทั้งหลายจะถูกนำเสนอเข้าสู่สังคมต่างๆ ด้วยกิจการธุรกิจที่ประกอบกิจกรรมด้านการตลาดการตลาดได้เข้าไปมีส่วนร่วมสัมพันธ์อย่างมากในสังคมเมืองปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการทางสังคมที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการตลาด (สุดาตวง เรื่องธุรกิจ, 2543) ได้แก่

1. การบริโภคอาหารประจำวันบริโภคได้เปลี่ยนไปนิยมซื้ออาหารสำเร็จรูปหรือรับประทานอาหารตามร้านอาหารมากกว่าการประกอบอาหารเองแนวโน้มชัดเจนยิ่งขึ้นสำหรับคนไทยรุ่นใหม่ที่อยู่ในกรุงเทพฯคือการนิยมรับประทานอาหารต่างชาตินานาชาติ (Fast Foods) รวมทั้งอาหารยุโรปอาหารอิตาเลียนอาหารจีนอาหารญี่ปุ่น ฯลฯ ประชาชนถูกระแสของการเคลื่อนย้ายถ่ายเทวัฒนธรรมและแรงกดดันจากความหนาแน่นของประชากรทำให้ต้องการความรีบเร่งแข่งขันในการดำรงชีพมากขึ้นจนไม่มีเวลาจะจัดเตรียมซื้ออาหารสดมาประกอบอาหารเอง

2. การอยู่อาศัยความหนาแน่นของประชากรที่หลั่งไหลมาจากชนบทเข้ามาอยู่ในเมืองในกรุงเทพมหานครเพื่อหางานทำเพื่อการศึกษาที่สูงขึ้นการขยายตัวของธุรกิจต่างๆ ทำให้ความ

ต้องการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยเพิ่มสูงขึ้นราคาที่ดินเพิ่มสูงขึ้นมากทำให้สภาพที่อยู่อาศัยต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมประชาชนเปลี่ยนลักษณะของที่อยู่อาศัยลักษณะการเดินทาง และความต้องการเครื่องใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เนื่องจากสามารถซื้อหาได้ง่าย ราคาไม่สูง และก่อให้เกิดความสะดวกมากมาย

3. การแต่งกายปัจจุบันได้รับอิทธิพลจากตะวันตกการจัดหาเครื่องแต่งกายได้เปลี่ยนไปซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปมากกว่าการสั่งตัดเย็บ เนื่องจากสามารถซื้อได้ง่ายและราคาย่อมเยา

4. ความสัมพันธ์ทางครอบครัวมีความมั่นคงน้อยลงสมาชิกในครอบครัวมีเวลาพบปะพูดคุยหรือทำกิจกรรมร่วมกันน้อยลงอันเนื่องมาจากความจำเป็นในการใช้ชีวิตนอกบ้านมีมากขึ้น สิ่งเหล่านี้มีผลเสียต่อความสัมพันธ์ของครอบครัวอย่างยิ่งทำให้เกิดความห่างเหินความผูกพันที่เคยแน่นแฟ้นลดน้อยลงนำไปสู่ปัญหาคุณภาพชีวิตผู้คนเกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตปัญหาสังคมมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ของสังคมชุมชนเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันสังคมเปลี่ยนความสัมพันธ์การช่วยเหลือกันด้วยการจ่ายค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง ความสัมพันธ์ทางจิตใจได้ลดน้อยลงเรื่อยๆสภาพการแก่งแย่งการแข่งขันได้เข้ามาแทนที่สร้างความรู้สึกเห็นแก่ตัวมากขึ้นผู้คนต่างมองว่าไม่จำเป็นต้องพึ่งพาคนอื่นเพราะจ่ายค่าบริการหรือสินค้าต่างๆมาตอบสนองความต้องการได้ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสังคมในเรื่องนี้ได้ก่อความเสียหายต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลในสังคมความเคารพนับถือในวัยวุฒิได้ลดน้อยลงความเกรงใจความเอื้ออาทรต่อกันลดน้อยลงผู้คนเป็นคนแปลกหน้าซึ่งกันและกันเกิดภาวะความรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้นทำให้ต้องระมัดระวังตัวอยู่ตลอดเวลาทั้งในการอยู่อาศัยในชุมชนเมืองใหญ่ๆ ที่เจริญมีประชากรมากเช่นในกรุงเทพมหานครผู้คนเป็นโรคเครียดมากขึ้นนำไปสู่การเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางจิตเพิ่มขึ้น

การตลาดกับเศรษฐกิจ (Marketing and Economics) การตลาดเป็นกิจกรรมเชื่อมโยงระหว่างการผลิตและการบริโภคการผลิตก่อให้เกิดการเพิ่มปัจจัยต่างๆ สำหรับการบริโภคของประชาชนการบริโภคเป็นกิจกรรมที่ย่อยสลายผลิตผลต่างๆ ที่ผลิตขึ้นมาได้ให้หมดไปโดยมีกิจกรรมการตลาดเป็นตัวเร่งให้เกิดอัตราเพิ่มทั้งการผลิตและการบริโภคการผลิตที่ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นคือเครื่องมือแสดงฐานะเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตขึ้นสภาพความสมบูรณ์ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตการอุปโภคบริโภคของประชาชนเป็นสิ่งบ่งชี้เช่นกันในเรื่องของสถานะเศรษฐกิจของชุมชนของประเทศดังนั้นกิจกรรมต่างๆ ทางการตลาดได้เข้ามามีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงหลายๆประการของเศรษฐกิจ (สุดาตวง เรื่องธุรกิจ, 2543) ได้แก่

1. มีการเพิ่มงานอาชีพได้มากขึ้นเมื่อการผลิตขยายตัวเพิ่มขึ้นความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีมากขึ้นผู้ผลิตจำหน่ายได้ด้วยกิจกรรมทางการตลาดจะเกิดความต้องการแรงงานบุคลากรเข้าไปเพิ่มในภาคการผลิตโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เปิดกิจการเพิ่มขึ้นและเกี่ยวเนื่องถึงธุรกิจผลิตอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันทั้งแหล่งวัตถุดิบกิจการผลิตอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ถึงการขยายตัวของ

ตำแหน่งงานต่างๆ ในภาคการตลาดและธุรกิจอื่นๆ เช่นสถาบันการเงินการขนส่งก่อให้เกิดอาชีพต่างๆ เพิ่มขึ้นมีธุรกิจค้าปลีกค้าส่งเกิดเพิ่มขึ้นในชุมชนอย่างเห็นได้ชัดเจนมีกิจการให้บริการหลากหลาย เพิ่มขึ้นเห็นได้ว่ามีความต้องการกำลังคนเข้าไปในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

2. ประชาชนมีรายได้สูงขึ้นเมื่อมีงานอาชีพใหม่ๆ ตำแหน่งงานเพิ่มขึ้นอัตราการว่างงานลดลงประชาชนมีงานทำมีรายได้กันทั่วหน้าย่อมมีกำลังซื้อที่จะไปจับจ่ายซื้อสินค้าบริการมาตอบสนองความต้องการระดับความเป็นอยู่ต่างๆ ไปจะดีขึ้นเมื่อกิจการธุรกิจมีความสามารถในการหารายได้เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อไปสู่ลูกจ้างด้วยการขยายตัวด้านการผลิตการทำธุรกิจต่างๆ ทำให้เกิดความต้องการด้านบุคลากรสูงจนต้องการแข่งขันกันด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วย

3. มีการหมุนเวียนปัจจัยการผลิตก่อให้เกิดการกระจายรายได้ทั่วถึงการขยายตัวในการผลิตของกิจการหนึ่งจะก่อให้เกิดความต้องการปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้นทั้งวัตถุดิบแรงงานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรต่างๆ ดังนั้นผู้ผลิตปัจจัยการผลิตที่เกี่ยวข้องย่อมจะต้องขยายการผลิตตามไปด้วย ทำให้เศรษฐกิจรวมของประเทศเจริญเติบโตขึ้นรัฐบาลจึงได้พยายามสนับสนุนและพัฒนาให้มีการขยายตัวของธุรกิจเข้าไปในต่างจังหวัดให้มากขึ้นแต่กิจการผลิตจะเกิดปรากฏการณ์เช่นนี้ได้ย่อมจะต้องอาศัยระบบการจัดจำหน่ายหรือการตลาดที่เข้มแข็งสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาจำหน่ายออกไปสู่แหล่งต่างๆ ได้รัฐบาลปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการส่งเสริมงานด้านการตลาดทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศมีการส่งเสริมการส่งออกเพื่อนำรายได้เข้าประเทศให้มากขึ้นและจะได้มาสร้างงานอาชีพ ในประเทศได้เพิ่มขึ้น

4. การแข่งขันทางการตลาดทำให้ต้นทุนของสินค้าและบริการเพิ่มสูงขึ้นสิ่งจูงใจจากผลตอบแทนกำไรในการประกอบธุรกิจต่างๆ ทำให้เกิดคู่แข่งเพิ่มขึ้นในตลาดผลิตภัณฑ์หนึ่งคู่แข่งกันต่างพยายามสรรหากิจกรรมทางการตลาดรูปแบบใหม่ๆ มาเรียกร้องความสนใจของลูกค้า เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อผู้บริโภคทำให้ต้องจ่ายค่าสินค้าบริการต่างๆ ในราคาที่สูงขึ้น ทั้งนี้ย่อมก่อให้เกิดอันตรายต่อภาวะเศรษฐกิจได้ดังนั้น รัฐบาลจึงมีหน้าที่ต้องเข้ามาแทรกแซงในธุรกิจประเภทต่างๆ เมื่อมีการแข่งขันที่รุนแรงมากเพื่อไม่ให้ราคาสูงเกินไปจนจำหน่ายไม่ได้ก่อความเดือดร้อนให้ประชาชนที่มีรายได้น้อย และผู้บริหารต้องมีจริยธรรมทางธุรกิจด้วย

1.5 ทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจนั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ

ผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับความหมายของทรัพยากรมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Mondy, Wayne และ Robert (1996 : 4-6) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าขององค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

Dessler (1997 : 2) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอุทิศเวลาเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

พะยอม วงศ์สารศรี (2545 : 5) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าคือ กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในองค์การพร้อมทั้งใส่ใจพัฒนา บำรุงรักษาให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในการปฏิบัติงานและยังรวมถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์การที่ต้องพ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเหตุสุขภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

दन्य तेयनपुष्म (2546 : 17) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึงการจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนาการรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคลให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง

การที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ล้วนต้องอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ ดังต่อไปนี้ (วิไลวรรณศรีสงคราม, 2552)

1. ทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับทิศทางและแผนงานขององค์การ ตลอดจนกิจกรรมขององค์การที่คาดว่าจะมีในอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์การมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด จำนวนเท่าใด เมื่อใด ทำให้สามารถวางแผนการ

รับคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการหาทรัพยากรอื่นมาทดแทนถ้าจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการขยายหรือหดตัวของธุรกิจขององค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ

3. ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์การ ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ในการบริหารองค์การ

4. ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคคนให้คงอยู่กับองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ

5. ทำให้เกิดการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของบุคลากร ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะมีการวางกฎระเบียบด้านวินัยของบุคลากรหรือคนทำงานให้เป็นไปตามสภาพลักษณะงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. ทำให้เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรที่ดีและเป็นธรรม จะส่งผลให้มีการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดีและก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ อันเป็นการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่างๆ ที่จะส่งผลลบต่อองค์การ

แนวความคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม (นิสตารก เวชยานนท์ , 2548) คือ

1. กลุ่มที่ 1 ให้นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะนำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงานโดยวิธีการ 3 ประการ คือ

1.1 การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present Job) เป้าหมายคือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ ซึ่งผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

1.2 การศึกษา (Education) เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ทักษะคิดตลอดจนเสริมสร้างความสามารถ ในการปรับตัวในทุกๆด้านให้กับบุคคลโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานของพนักงานในอนาคต (Future Job) เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต

1.3 การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งตัวงาน (Not Focus on a Job) แต่มีจุดเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กรต้องการและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2. กลุ่มที่ 2 ให้นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การนำกิจกรรมที่มี การกำหนดและวางรูปแบบอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและปรับปรุง พฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ส่วน คือ

2.1 การพัฒนาบุคคล (Individual Development)

2.2 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)

2.3 การพัฒนาองค์การ (Organization Development)

โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเกิดได้จากการนำเป้าหมายของบุคคล ซึ่งต้องให้ได้มาซึ่งเป้าหมายของแต่ละคนเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การที่ต้องการบุคคลากร ประเภทใดทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวโดยการนำการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นตัวเชื่อมเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การนั้น

3. กลุ่มที่ 3 ให้นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การที่จะพัฒนา องค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งเป็นการบูรณาการระหว่าง การเรียนรู้และงานเข้าด้วยกันซึ่งสามารถนำมารวมกันได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบใน 3 ส่วน คือ

3.1 ระดับบุคคล (Individual)

3.2 ระดับกลุ่มหรือทีมผู้ปฏิบัติงาน (Work Group or Teams)

3.3 ระดับระบบโดยรวม (The System)

ซึ่งกระบวนการเรียนรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (อดีต) 2) การเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และ 3) การเรียนรู้เพื่อที่จะเตรียมตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐานเพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีโดยจะต้องคำนึงว่ามนุษย์มิใช่เครื่องจักรแต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรย่อมต้องการขวัญกำลังใจ รวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคนดังนั้นจึงจำเป็นที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความสามารถของตนเองพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรมและวินัยในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสำคัญ โดยเน้นหลักปฏิบัติต่อไปนี้ (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554)

1. มุ่งสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร ในเรื่องประสิทธิภาพนอกจากจะได้ตระหนักว่าประสิทธิภาพของงานย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นสิ่งสำคัญแล้ว ยังจะต้องมองให้ไกลออกไปว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและสังคมและที่สำคัญแต่ละคนจะต้องรู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะอะไรจะต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมซึ่งแนวคิดเหล่านี้มุ่งเป้าหมายที่จะได้เห็นการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและให้เป็นไปในทิศทางที่จะสนับสนุนเกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์กรให้เติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

2. มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่าเป็นแนวคิดที่มองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแง่ที่เป็นคุณค่า (Position Approach) คือมุ่งใช้บุคลากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยให้ความสนใจว่าบุคลากรทุกคนมีโอกาสที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองตลอดเวลาหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกัน ดังนั้น แนวคิดในเรื่องนี้จึงเป็นการพัฒนาบุคลากรด้วยการเสริมสร้างความรู้และพยายามทำให้บุคลากรทุกคนมีความอบอุ่นเกิดความมั่นใจรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

3. เน้นการจัดองค์การให้อยู่ในฐานะเป็นศูนย์กลางบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวคิดที่เน้นในเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรเป็นสำคัญซึ่งจะมองครอบคลุมไปถึงบทบาทและวิสัยทัศน์ของผู้นำในการบริหารจัดการที่จะทำให้องค์การเป็นเสมือนศูนย์กลางที่คอยทำหน้าที่กระตุ้นและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพพร้อมที่จะปฏิบัติการกิจได้ทุกสถานการณ์แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่ยากต่อการควบคุมก็ตาม

ปัจจุบันแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้นดังจะเห็นได้จากแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 20 ที่เป็นการบริหารตามแนวคิดใหม่เน้นความเป็นระบบโดนผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญด้านนี้จะต้องเพิ่มบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์โดยถือว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยเป็นแรงผลักดันให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันและมีความก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมั่นใจจึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวคิดหรือสมรรถนะใหม่ให้อยู่ในกรอบที่เสริมสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ให้แก่องค์กรโดยจะมุ่งเน้นบุคลากรอย่างเดี่ยวแต่จะมีมุมมองที่กว้างขึ้นให้ครอบคลุมแนวคิดในเรื่องต่อไปนี้ (เจก ธนะสิริ, 2556)

1. แนวคิดด้านธุรกิจเป็นมุมมองที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโอกาสทางตลาด ข้อจำกัดในการแข่งขันรวมถึงความรู้เชิงวิเคราะห์ด้านการเงิน เทคโนโลยีจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรเพื่อแสวงหากกลยุทธ์ที่ดีในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าและสู้คู่แข่งในโอกาสต่างๆ ได้
2. แนวคิดด้านเทคนิคการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงแนวคิดที่มุ่งเน้นความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์สามารถบริหารกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะในเรื่องของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์การทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การปฏิบัติงานการจ่ายค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลรวมถึงการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดใหม่
3. แนวคิดด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึงความสามารถในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กรไปเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การบริหารเชิงรุกที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ท้าทายตลอดจนให้ความสำคัญต่อการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

นอกจากจะทราบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามที่กล่าวมาแล้วเราจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยเช่นกัน ได้แก่ (วิไลวรรณ ศรีสงคราม, 2552)

1. ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Factors) ได้แก่ สภาพฐานะทางการเงิน การตลาด การผลิตการศึกษาค้นคว้าวิจัยทรัพยากรมนุษย์ระบบการบริหารข่าวสารข้อมูลบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร วัฒนธรรมค่านิยม และระเบียบวินัยข้อปฏิบัติขององค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ปัจจัยภายนอกองค์กร (External Factors) ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของรัฐบาล ความก้าวหน้าทางวิทยาการเทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน ในลักษณะเดียวกันสถานการณ์ด้าน

เศรษฐกิจ สังคมการเมือง และปัจจัยอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภาวะสงคราม เป็นต้นที่มีผลกระทบต่อ การพัฒนาทรัพยากร

แนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งออกเป็น 6 ภารกิจที่สำคัญ ดังนี้ คือ (Pucki, V., Tichy, N. M. and Barnett, 1992)

1. การออกแบบงานในองค์การ (Organization Design) เป็นแนวคิดใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์การจัดโครงสร้างของงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภาระหน้าที่เป้าหมายขององค์การ ตลอดจนการวางแผนกลยุทธ์เป็นเรื่องที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากการออกแบบและจัดระบบงานต้องสอดคล้องกับคนกับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆด้วย องค์การจะมีประสิทธิภาพได้ปริมาณของบุคลากรต้องได้สัดส่วนสัมพันธ์กับภารกิจของงาน กล่าวคือปริมาณงานกับปริมาณคนต้องสมดุลกัน ดังนั้นในการจัดวางโครงสร้างขององค์การจึงต้องมี การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งานการออกแบบงาน การกำหนดทีมงานและการพิจารณาถึงเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในงาน

2. การสรรหา (Staffing) กระบวนการใน คัดเลือก บรรจุตลอดจนกล่อมเกล่าให้บุคคลเหล่านั้นมีวัฒนธรรม การคัดเลือกคนในแนวคิดใหม่จะมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานเป็นสำคัญโดยพยายามเลือกคนให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์การมากที่สุดเพราะแต่ละองค์การก็มีวัฒนธรรมเฉพาะของตัวเองถ้าสามารถเลือกคนที่สอดคล้องกับองค์การได้แล้ว คนก็จะทำงานอย่างมีความสุขปัญหาของการออกจากงานก็จะน้อยลง กระบวนการของการสรรหาได้ครอบคลุมไปถึงการกล่อมเกล่าพนักงานใหม่ด้วย กระบวนการในการกล่อมเกล่านี้จะแบ่งได้ 2 ส่วนใหญ่ คือ เมื่อแรกบรรจุพนักงานทุกคน จะต้องได้รับการปฐมนิเทศโดยองค์การต้องพยายามชี้แจงให้พนักงานใหม่ทุกคนได้ทราบถึงเป้าหมาย ภารกิจตลอดจนวิสัยทัศน์ขององค์การเพื่อให้เกิดการหล่อหลอมแนวความคิดในการทำงานร่วมกันเรียนรู้กฎระเบียบของการทำงานในส่วนที่สององค์การต้องช่วยให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมขององค์การ

3. ระบบการให้รางวัล และผลตอบแทน (Reward System) การให้รางวัลถือว่าเป็นวิธีการดึงดูดคนดี มีความสามารถให้เข้ามาสู่องค์การและก็ช่วยให้องค์การ สามารถรักษาคคนเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับองค์การตลอดไปด้วยการที่จะรักษาคคนเก่า และดึงดูดคนใหม่ไว้ได้นั้น ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต้อง สอดคล้อง กับความต้องการของพนักงานและต้องมีความเป็นธรรมสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นๆ ได้การให้รางวัลนี้ควรที่จะมีความหลากหลายในรูปแบบ คือ มีทั้งแรงจูงใจหรือตอบแทนทั้งในระยะสั้น เช่น เงินเดือน ระยะกลาง เช่นโอกาสในการศึกษาอบรมระยะยาว เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งโอกาสในการพัฒนาตนเองความมั่นคงในอาชีพ นอกจากนี้รูปแบบของรางวัลหรือเครื่องจูงใจต่างๆ ควรนำเข้ามาใช้ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น

การให้พนักงาน เพื่อพัฒนาตนเองโดยได้รับเงินเดือนหรือให้สวัสดิการที่เรียกว่า การให้บริหารดูแลประจำวันการดูแลบุตรของกำลังพล

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) นับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากกับการบริหารทรัพยากร การประเมินผลการปฏิบัติงานได้พยายามที่จะหาเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันของผู้ที่ประเมิน คือผู้บังคับบัญชา และผู้ที่ถูกประเมิน โดยมีการวางเป้าหมายการทำงานร่วมกันและกำหนดเกณฑ์ในการวัดผลร่วมกัน โดยพยายามที่จะมุ่งวัดผลงานมากที่สุดการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นถูกประเมิน โดยลูกค้าที่มาติดต่อหรือได้รับบริการจากองค์กร การประเมินผลจะทำโดยผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และร่วมงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการเหล่านี้ก็จะลดบทบาท ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาลงและทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือตัวพนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบหรือให้บริการกับลูกค้าดีขึ้นแทนที่จะต้องไปวิ่งเอาใจนายเหมือนแต่ก่อน

5. การพัฒนาการบริหาร (Management Development) โดยเน้นการพัฒนาพนักงานและพัฒนาองค์กร ยังนำวิธีการอบรมไปใช้สร้าง มนุษย์สัมพันธ์ ในการทำงานช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่างๆ เพื่อช่วยให้บุคลากรขององค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นการให้การศึกษาที่นำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยหน่วยงานได้ให้การสนับสนุนทั้งในด้านการเป็นผู้จัดการศึกษาให้เอง เช่นการจัดหลักสูตรการศึกษา โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศหรือบางองค์กรใช้วิธีการส่งบุคลากรของตนเข้ารับการศึกษาศึกษาในสถานศึกษาหรือให้การสนับสนุนทั้งในด้านค่าใช้จ่าย เวลาและสนับสนุนทางด้านจิตใจซึ่งการพัฒนาทั้งในด้านการศึกษาและการอบรมนี้จัดว่าเป็นการพัฒนาที่มุ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์การการพัฒนาสายงาน และ ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นอีกมิติหนึ่งของการพัฒนาการบริหารเพื่อให้ความสอดคล้องทั้งในแง่ของบุคคล ตำแหน่งงานและการพัฒนาองค์การในภาพรวม

6. การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์การ (Communication) ในทุกระดับ ก็นับว่าเป็นมิติใหม่ ข้อมูลต่างๆ ที่จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้จำเป็นที่พนักงานทุกคนควรมีสิทธิได้รับทราบการส่งผ่านข้อมูล หรือข่าวอาจทำได้โดยนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เข้าช่วยนอกเหนือจาก ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจแล้วข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การต่อผู้บริหารต่างๆ ก็จะต้องถูกส่งผ่านมาให้ผู้บริหารได้รับทราบด้วยควรมีช่องทางที่พนักงานสามารถเสนอแนวความคิดของเขาอาจจะเป็นการพบปะกันโดยตรง หรือผ่านทางสื่อต่างๆ

ภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้ (นิสตราท เวชยานนท์, 2548)

1. งานหาทรัพยากรมนุษย์คือ หน้าที่ของการจัดหาบุคลากร (Procurement)

ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่องค์กรต้องการอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงลงไปตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในการจัดหาพนักงานให้ได้ตามที่องค์กรจะต้องอาศัยการออกแบบงาน (Job Design) การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การวางแผนกำลังคน (Manpower Plan) การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection)

2. งานใช้ทรัพยากรมนุษย์ คือหน้าที่ของการใช้บุคลากร (Directing) เพื่อให้พนักงานที่มีอยู่ได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อตนเองหมู่คณะและขององค์กรตลอดจนควบคุมดูแลให้บุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ทุกคนเต็มใจที่จะทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อความสำเร็จขององค์กรการใช้คนให้ทำงานตามที่ต้องการ โดยอาศัยกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การบรรจุแต่งตั้ง (Placement) การปฐมนิเทศ (Orientation) และการทดลองงาน (Probation) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างทีมงาน (Teamwork Building) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

3. งานดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ คือหน้าที่การทํานุบำรุงรักษาพนักงานที่มีอยู่ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แข็งแรงสมบูรณ์ไม่มีโรคภัยทั้งหลายมาเบียดเบียนให้ต้องเจ็บป่วย แนะนำให้รู้จักป้องกันและหลีกเลี่ยงให้รอดพ้นจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งปวงตลอดจนยาเสพติดให้โทษ อุบัติภัย อบายมุขและภัยที่จะบั่นทอนชีวิตของพนักงานเพื่อให้มีชีวิตที่ยืนยาวและมีความสุขสามารถทำงานอยู่ได้จนครบเกษียณอายุงานซึ่งจะต้องอาศัยกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการบำรุงรักษาพนักงาน ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบ (Promotion) การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) การส่งเสริมสุขภาพและอนามัย (Health Care Program) การบำรุงรักษาสุขภาพ อนามัยและการป้องกันอุบัติเหตุ (Health care and Safety) การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ (Disciplinary and Punishment) กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์

ภารกิจหลักทั้ง 3 ประการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความเข้าใจในสาระสำคัญของงานอย่างแท้จริงสำหรับหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ (วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล, 2554)

1. การออกแบบงาน คือ การนำภารกิจขององค์กรมาแยกออกไปตามลักษณะเฉพาะของงานเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ให้ซ้ำซ้อนกันและง่ายต่อการจัดหาคนมาทำงาน ตามตำแหน่งเหล่านั้น

2. การวิเคราะห์งาน คือ การศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดของตำแหน่งงานที่ออกแบบไว้นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนคุณสมบัติจึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ

3. การวางแผนกำลังคนเป็นการคำนวณหาปริมาณของพนักงานที่พอเหมาะที่จะมาปฏิบัติภารกิจที่มีอยู่ในแต่ละตำแหน่งงานทั้งปัจจุบันและในอนาคต

4. การสรรหาและคัดเลือกเป็นกระบวนการที่จะหาคนที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่างดังกล่าวได้ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่ต้องการ

5. การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน เป็นกระบวนการรับพนักงานใหม่ขององค์กรที่จะต้องทำสัญญาว่าจ้างให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่างพร้อมกับให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและทดลองทำงานชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งเพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่จะทำหรือไม่ก่อนบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำขององค์กรต่อไป

6. การสร้างแรงจูงใจ คือการกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มความสามารถโดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงานให้เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล

7. มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการนำเอาความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสารของบุคคลมาอบรมพนักงานเพื่อให้มีความชำนาญในการติดต่อกับบุคคลและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

8. การสร้างทีมงาน คือความพยายามของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานทุกคนได้มีความเข้าใจรักใคร่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และช่วยกันทำงาน ด้วยความเต็มใจและมีความสุขกับการทำงานร่วมกัน

9. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการให้พนักงานเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมและต่อเนื่อง

11. การพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายและการให้พ้นจากงานเป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรด้วยการพิจารณาเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นส่วนการโยกย้ายเป็นไปตามความเหมาะสม ความจำเป็นของหน่วยงานและการให้พ้นจากงานเป็นไปตามระเบียบการพ้นจากงานขององค์กร

12. การจ่ายค่าตอบแทนเป็นกระบวนการที่อัตราค่าจ้างตอบแทนและผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพในการจูงใจบุคคลภายนอกให้ยินดีจะเข้าร่วมงานและกระตุ้นให้พนักงานภายในเต็มใจที่จะทำงาน

13. การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยเป็นการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของพนักงานให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

14. การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษเป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อควมมีประสิทธิภาพขององค์กร หากผู้ใดฝ่าฝืนก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม

15. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์เป็นการให้ความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างแรงงานซึ่งประกอบด้วยกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายกองทุนเงินทดแทน กฎหมายกองทุนประกันสังคม และกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ และเมื่อเกิดปัญหาขัดแย้งจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

แนวโน้มความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีความเป็นโลกาภิวัตน์ทำให้องค์กรต้องเติบโตดียิ่งขึ้นมีความทันสมัยและรวดเร็วขึ้นรวมทั้งการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้นผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่สร้างข้อผูกพันทำให้บุคลากรมีการสร้างความผูกพันและการควบคุมตนเองซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการแข่งขันบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากขึ้น (ประชา ตันเสนีย์, 2549)

สรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กรนั่นคือ บุคคลที่ทำงานทั้งกรณีทำงานรวมกันและกรณีทำงานคนเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจร่วมกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา

1.6 จริยธรรมทางธุรกิจ

ในการดำเนินงานธุรกิจนั้น จำเป็นต้องบริหารงานโดยคำนึงถึงจริยธรรมเป็นหลัก อีกทั้งยังต้องดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสเพื่อพร้อมให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบได้มีผู้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้หลายประการ ดังนี้

สีปชาติ อินทะไชย (2556 : 115) ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรม คือ สิ่งที่ควรประพฤติ และเป็นความประพฤติที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งสังคมยอมรับ ตามหลักศีลธรรม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีค่านิยมกฎหมาย ฯลฯ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

Brown (1965 : 411-412) ได้อธิบายว่าจริยธรรมหมายถึงระบบของกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความประพฤติที่ผิดหรือถูกของบุคคล จริยธรรมมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามาจาก

ประสบการณ์ของบุคคลโดยจริยธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ความประพฤติ (Conduct) และความรู้สึก (Feeling)

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า จริยธรรม คือ แนวทางในการประพฤติปฏิบัติบนพื้นฐานของความถูกต้อง

ส่วนคำว่าจริยธรรมทางธุรกิจนั้น เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2549 : 43) กล่าวว่า เป็นการประกอบธุรกิจเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันทางธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยผู้ประกอบการควรปฏิบัติตามแนวทางของธุรกิจที่ดีมีจริยธรรมมีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อ

ทั้งนี้ธุรกิจที่ดีจะต้องเป็นธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อทางด้านจริยธรรมโดยมีขอบเขตความรับผิดชอบต่อในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมประกอบด้วย

1. ความเป็นคนดีของนักธุรกิจนับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมซึ่งจะต้องได้คนทำธุรกิจที่เป็นคนดีมีมโนธรรมมีคุณธรรมเช่นเป็นคนซื่อสัตย์มีความซื่อสัตย์รับผิดชอบต่อเสียสละยุติธรรมกตัญญูและไม่คบบิทรชั่วเป็นต้น

2. การบริหารธุรกิจหรือการดำเนินงานของนักธุรกิจเป็นการนำหลักการและแนวคิดของนักธุรกิจสู่การปฏิบัติด้วยวิธีการบริหารจัดการทางธุรกิจ เช่น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งในทุกขั้นตอนของกระบวนการจะต้องมีมโนธรรมด้านจริยธรรมกำกับ

3. การเป็นองค์กรธุรกิจที่ดีหมายถึงการมีวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้นด้วยแนวคิดหลักการในการบริหารและนำไปสู่การปฏิบัติการอย่างมีความรับผิดชอบต่อบุคคลภายในภายนอกองค์กรความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภายนอก

ดังนั้น ขอบข่ายของจริยธรรมทางธุรกิจจะต้องประกอบด้วยคนดีวิธีการดีและองค์กรดีซึ่งการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมมีความสำคัญไม่เพียงส่งผลกระทบต่อตนเองเท่านั้นแต่ยังส่งผลกระทบต่อผู้อื่นด้วย (สมคิด บางโม, 2549) อธิบายถึงความสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจไว้ดังนี้

1. จริยธรรมเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติให้แก่บุคลากรขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ผู้บริหารและพนักงานทำให้เกิดความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติถูกต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมและคุณธรรมเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงาน

2. จริยธรรมทำให้มีหลักการที่ดีในการประกอบธุรกิจได้แก่สร้างกำไรบนพื้นฐานแห่งคุณธรรมและความถูกต้องชอบธรรมไม่เอาไรต์เอาเปรียบหรือค้ำกำไรเกินควรให้ความมั่นใจในการประกอบธุรกิจผู้ปฏิบัติงานย่อมสบายใจไม่อึดอัดใจ

3. จริยธรรมนำความสุขความเจริญมาสู่บุคลากรขององค์กรธุรกิจประกอบธุรกิจด้วยความสุขตั้งใจทำงานด้วยความซื่อสัตย์เพียรทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ

4. จริยธรรมทำให้ธุรกิจมีคุณค่าช่วยพัฒนาบ้านเมืองและสังคมสิ่งแวดล้อมไม่ถูกทำลายประชาชนไม่ถูกเอาเปรียบมีเครื่องอุปโภคบริโภคที่มีคุณภาพราคายุติธรรมดำรงชีวิตอย่างสงบสุขประชาชนมีงานทำมีรายได้เศรษฐกิจดีสังคมมีความสงบสุข

5. จริยธรรมสร้างความยั่งยืนถาวรศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อธุรกิจองค์กรธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมเป็นที่เชื่อถือศรัทธาและความเชื่อมั่นของลูกค้า

จริยธรรมนั้นถือได้ว่าเป็นการกำหนดหลักปฏิบัติในการดำรงชีวิต เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบเรียบร้อย ซึ่งในสังคมหรือในทุกองค์กรต้องมีข้อปฏิบัติร่วมกันจึงจะสามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยมีองค์ประกอบของจริยธรรม (วันดี บุญยิ่ง และคณะ, 2549) ดังนี้

1. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การมีความรู้ในสังคมของตนนั้นถือว่าการกระทำใดควรกระทำและควรงดกระทำ ความรู้เชิงจริยธรรมหรือความรู้เกี่ยวกับค่านิยมทางสังคมนี้ขึ้นกับอายุ ระดับการศึกษาและพัฒนาการทางสติปัญญาของบุคคลด้วย

2. เจตคติเชิงจริยธรรม คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างๆ วาดนชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้นเพียงใด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีทั้งความรู้และความรู้สึกในเรื่องจริยธรรมเขาด้วยกันเจตคติเชิงจริยธรรมของบุคคลจะสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมนั้น แต่บุคคลบางคนในสภาพการณ์ปกติอาจมีเจตคติแตกต่างไปจากค่านิยมของสังคมก็ได้

3. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมชมชอบหรืองดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือค่านิยมในสังคมนั้น พฤติกรรมเชิงจริยธรรมที่สังคมเห็นชอบและให้การสนับสนุน เช่น การให้ทาน การช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากและความซื่อสัตย์สุจริต

4. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง การใช้เหตุผลนี้แสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจเหนือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆ ของบุคคลและเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีจริยธรรมอยู่ในระดับใดบุคคลผู้มีจริยธรรมในระดับต่างกันอาจมีการกระทำที่คล้ายคลึงกันก็ได้การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเป็นเครื่องแสดงพัฒนาการทางจริยธรรมของบุคคล

จากองค์ประกอบจริยธรรมที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า จริยธรรมมีองค์ประกอบที่สำคัญ

4 ประการ คือความรู้เชิงจริยธรรมเจตคติเชิงจริยธรรมพฤติกรรมเชิงจริยธรรมและเหตุผลเชิงจริยธรรม

นอกจากนี้ (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2549) ได้อธิบายว่าจริยธรรมมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ด้านความรู้เหตุผลคือความเข้าใจในความถูกต้องสามารถแยกแยะและตัดสินใจได้ว่าอะไรถูกต้องไม่ถูกต้องด้วยความคิด

2. ด้านอารมณ์ความรู้สึกผิดชอบชั่วดีความเชื่อคือความพึงพอใจศรัทธาความเลื่อมใส ยอมรับที่จะนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติ

3. ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกคือการแสดงออกที่บุคคลได้ตัดสินใจแล้วว่าเป็นการกระทำถูกหรือผิดในสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจผู้บริหารองค์กรนั้นมักได้รับแรงกดดันทางสังคมอย่างน้อย 6 ประการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจกับคุณค่าทางจริยธรรม ประกอบด้วย (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2549)

1. ประเด็นว่าด้วยนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อมสาธารณสุขชนต้องการให้ธุรกิจแก้ไข ปัญหาให้มีสมดุลระหว่างการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ความต้องการใช้พลังงาน และความจำกัดของธรรมชาติ เช่น

1.1 การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่อันตรายลงมาที่ระดับต่ำสุดคล้อยกับ ต้นทุนทางเศรษฐกิจเทคโนโลยี

1.2 การสงวนพลังงานที่มีอยู่และพัฒนาแหล่งพลังงานใหม่ที่มีผลต่อ สิ่งแวดล้อมต่ำเพื่อรักษาการผลิตทางด้านอุตสาหกรรมในระดับสูงไว้

2. ปัจจัยที่เป็นผลในการทำงานสาธารณสุขชนต้องการให้ธุรกิจปกป้องศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และอิสราภาพส่วนบุคคลของลูกจ้างขณะเดียวกันก็เพิ่มพูนความชำนาญในการทำงานที่มีผลผลิตเพิ่มเพื่อให้บรรลุตามต้องการของสังคม ในข้อนี้ธุรกิจจำเป็นจะต้องดำเนินการ เช่น

2.1 การเพิ่มคุณภาพของชีวิตการทำงานลดอัตราอุบัติเหตุที่เกิดจากการ ทำงานและสนับสนุนให้ทุกกลุ่มมีโอกาสในการจ้างงานเท่าเทียมกัน

2.2 การจัดตั้งสหภาพแรงงานที่ถูกกฎหมายทางด้านการจัดการต่างๆ เพื่อให้เกิดการต่อรอง

2.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ จะต้อง ช่วยเหลือลูกจ้างและชุมชน

2.4 ส่งเสริมให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการวางแผนงานออกแบบการทำงานไม่ ล่วงล้ำความเป็นส่วนตัวของลูกจ้าง ปฏิบัติต่อลูกจ้างในฐานะคนๆ หนึ่งจัดหาสวัสดิการที่เหมาะสม และบำเหน็จบำนาญ

3. ปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตสังคมต้องการให้ธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพในการเปลี่ยน Economic and Social Inputs เป็น Economic and Social Outputs ซึ่งผลกระทบจะช่วยให้การ ปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตทั้งของธุรกิจและสังคมโดยส่วนรวมเพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวภาคธุรกิจถูก คาดหวังให้ดำเนินการเช่น

3.1 ปกครองลูกจ้างด้วยวิธีสร้างสรรค์ และมีบทบาทให้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในการทำงานเพื่อจุดประสงค์การเพิ่มผลผลิต

3.2 ร่วมมือกับสหภาพแรงงานและหน่วยงานรัฐบาลเพื่อลดต้นทุน

3.3 ปรับปรุงกฎระเบียบให้ยืดหยุ่น

3.4 ปฏิรูปนโยบายเพื่อสนับสนุนการคิดค้นทางเทคโนโลยี

3.5 มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบ

ทางด้านลบต่อประชาชนชุมชน

4. แรงกดดัน ความต้องการ และความจำเป็นของโลกประชาชาติของโลกต้องการให้ธุรกิจคำนึงถึงและตอบสนองต่อปัญหาด้านการพัฒนาของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่ยากจน ซึ่งมีประชากรมากและยากจนเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุผลดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการ เช่น

4.1 ผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็น ขายสินค้าในราคายุติธรรมในตลาดปิด และตลาดเสรีนานาชาติ

4.2 ซื้อวัตถุดิบ สินค้าและบริการจากประเทศด้อยพัฒนา และในสัดส่วนที่สมเหตุสมผล

4.3 เพิ่มลงทุนในประเทศด้อยพัฒนาเพื่อช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศนั้นๆ การดำเนินงานข้ามชาติจะแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจและความแปรเปลี่ยนของวัฒนธรรม ประเพณีและคุณค่าของผู้อื่น

4.4 พิจารณาถึงผลกระทบจากการเข้ามาดำเนินงานของต่างชาติในด้าน การตลาด งาน และชุมชนความสมดุลระหว่างผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจกับต้นทุนที่เกิดจากการเคลื่อนย้าย

5. ความสมดุลระหว่างจริยธรรมและเศรษฐกิจสังคมต้องการให้ภาคธุรกิจบรรลุผลทั้งด้านเศรษฐกิจและการมีมาตรฐานด้านจริยธรรมสูงทั้งสองด้านพร้อมๆ กันเพื่อให้บรรลุหัวข้อนี้จำเป็นต้องประสมประสานจริยธรรมและเศรษฐกิจเข้าด้วยกัน โดยต้องดำเนินการ เช่น

5.1 ริเริ่มในการนำจริยธรรมมาใช้ในธุรกิจเพื่อว่าบริษัทอาจจะวางรากฐานบางส่วนบนกฎของกำไร ต้นทุนสิทธิมนุษยชนและความเที่ยงธรรมของสังคมใช้อำนาจทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมในการส่งเสริมเป้าหมายของสังคม

5.2 คุณค่าและธรรมเนียมไม่ใช่แสวงหาเฉพาะผลกำไรของธุรกิจเพียงอย่างเดียว

5.3 ปกป้องผลประโยชน์และสิทธิของหุ้นส่วนในฐานะเจ้าของและผู้ถือหุ้น

5.4 เคารพสิทธิของลูกค้า ลูกจ้าง คู่แข่ง และชุมชนโดยปกป้องจากอันตราย

ซึ่งอาจเป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัท

5.5 รับเอาบทบาทที่รับผิดชอบต่อการรักษาและพัฒนาเมืองไว้ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของความศิวิไลซ์ในขณะเดียวกันก็พยายามลดผลกระทบจากการตัดสินใจเคลื่อนย้ายทางด้านเศรษฐกิจ

5.6 ช่วยเหลือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ซึ่งเป็นวิถีทางหนึ่งที่ทำให้ชีวิตชุมชน
สมบูรณ์

5.7 หลักความประพฤติ แสดงความเคารพต่อสิทธิของอนุชนรุ่นหลัง โดยการ
ประหยัดการใช้ทรัพยากรทางด้านอุตสาหกรรม

5.8 ออกแบบให้ขบวนการผลิตลดอิทธิพลของระบบนิเวศวิทยาตำบลลง

5.9 พิจารณาผลกระทบทางด้านลบของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีผลต่อวัฒนธรรม
จริยธรรม ธรรมเนียมโดยลดผลกระทบเหล่านี้ลงเท่าที่เป็นไปได้

6. กำหนดหุ้นส่วนทางสังคมสังคมต้องการให้ภาคธุรกิจมีความสัมพันธ์กับกลุ่ม
ต่าง

มากขึ้นรวมทั้งรัฐบาลและสหภาพแรงงานโดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาสังคมที่สำคัญๆ
เพื่อให้บรรลุดัตุประสงค์นี้จำเป็นจะต้องดำเนินการเช่น

6.1 ใช้วิธีการทำงานแบบกระจายจากจุดกลาง ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อข้องกับทุก
กลุ่ม

6.2 ใช้วิธีร่วมกันแก้ปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั่วไปทั้งในรัฐบาลธุรกิจ และ
แรงงาน

6.3 ส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการร่วมงานกันระหว่างรัฐบาล
และกลุ่มชุมชนต่างๆ แทนที่จะดำเนินงานเพียงหน่วยเดียว

สรุป จริยธรรมถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเพิ่มผลผลิตผู้ผลิตหรือผู้
ให้บริการที่มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจย่อมได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า ผู้ขาย ผู้ถือหุ้น
คู่แข่งชั้นพนักงานและประชาชนทั่วไปทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ทำให้ทุกฝ่ายได้รับ
ผลประโยชน์ร่วมกันนำความสุขความเจริญมายังหน่วยงานสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวม

2. แนวคิดการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร

2.1 ประเภทธุรกิจบ้านจัดสรร

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งการดำรงชีวิตในรูปแบบของครอบครัวดังที่ (วรวิทย์ มานะกุล, 2550) กล่าวว่า บ้านมิได้เป็น
เพียงที่อยู่อาศัยเท่านั้นแต่ยังเป็นสิ่งแสดงหลักฐานฐานะความมั่นคงของครอบครัวด้วย ดังนั้นจึงเกิด
ธุรกิจการจัดหาและจัดสร้างบ้านพักอาศัยขึ้นในลักษณะของการจัดสรรที่ดินและปลูกสร้างบ้านเรือน
ขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของประชาชน ซึ่ง (สุทธิชัย ตียะสุวรรณ, 2543) ได้แบ่งประเภทการ
พัฒนาที่อยู่อาศัยไว้ 3 ประเภท ใหญ่ๆ ได้แก่

1. ดึกแถว เป็นที่อยู่อาศัยที่นิยมมากที่สุดเนื่องจากการใช้ประโยชน์ในการเป็นที่อยู่อาศัยหรือประกอบการค้า
2. แพลต หรืออพาร์ทเมนท์ เป็นอาคารสูงสำหรับเช่า
3. โครงการที่ดินจัดสรร เป็นที่ดินแปลงย่อยจัดสรรขายพร้อมสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนนเข้าสู่ที่ดิน

2.2 ลักษณะบ้านในธุรกิจบ้านจัดสรร

ลักษณะการปลูกสร้างบ้านเพื่อการทำธุรกิจบ้านจัดสรรนั้น (บริสุทธิ กาสินพิลาและคณะ, 2532) ได้เสนอแนะลักษณะการปลูกสร้างบ้านไว้ 5 ลักษณะดังนี้

1. สร้างที่ละรุ่น รุ่นละแบบ ประมาณ 10 หลังหรือมากกว่า แล้วจึงเริ่มขายเมื่อใกล้หมดรุ่นแล้วจึงสร้างรุ่นต่อไป
2. สร้างบ้านตัวอย่างและให้ลูกค้าจองบ้านตามแบบที่พอใจจนครบจำนวนบ้านที่กำหนดไว้แล้วจึงลงมือก่อสร้างบ้านจริง
3. สร้างบ้านทันทีหลังจากลูกค้าทำสัญญาตกลงซื้อตามแบบบ้านที่ลูกค้าพอใจ เป็นรายๆ ไป
4. สร้างบ้านแบบเดียวกันหมดทั้งโครงการและเปิดจำหน่ายพร้อมกับการก่อสร้าง
5. สร้างบ้านหลายๆ แบบที่เดียวหมดทั้งโครงการ และเปิดจำหน่ายพร้อมกับการก่อสร้าง

2.3 ประเภทธุรกิจบ้านจัดชั้นตอนการดำเนินการธุรกิจบ้านจัดสรร

ปัจจุบันการจัดทำโครงการบ้านจัดสรรนิยมปลูกสร้างบ้านในลักษณะที่ 2 และลักษณะที่ 3 มากที่สุด เพื่อเลี่ยงการใช้เงินทุนที่จมไปกับการก่อสร้าง และเจ้าของโครงการยังสามารถนำเงินจองและเงินดาวน์ผู้ที่ซื้อต้องผ่อนจ่ายในช่วงระยะเวลาก่อสร้างมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ (สุปณิตา มั่นเจริญ, 2553) ได้กล่าวเสริมถึงขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไว้ดังต่อไปนี้

1. การซื้อที่ดิน ในการซื้อที่ดินเพื่อนำมาจัดทำโครงการนั้น จะต้องมีการพิจารณาวิเคราะห์หาข้อมูลและศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ว่าจะสามารถนำไปทำโครงการใดได้บ้าง และมีผลตอบแทนต่อความคุ้มค่าในการลงทุนหรือไม่ ดังนั้นก่อนที่จะมีการซื้อที่ดินมาจัดทำโครงการจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ทำเล ที่ตั้ง ความเหมาะสมของขนาดที่ดิน ความต้องการของผู้บริโภค เงินลงทุน สภาวะการแข่งขัน ปัญหา และโอกาสในการทำโครงการ
2. การขอยื่นจัดสรรที่ดิน ตามข้อกำหนดการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2535 ทุกๆ โครงการที่ทำการจัดจำหน่ายที่ดินติดต่อกันเป็นแปลงย่อยตั้งแต่ 10 แปลง ขึ้นไปต้องทำการขออนุญาตจัดสรรที่ดิน ในการขอ อนุญาตทำการจัดสรรที่ดินผู้ขอต้องจัดให้มีแผนผังการจัดสรรที่ดิน

ได้แก่ แผนผัง สังเขป แผนผังบริเวณรวม แผนผังการแบ่งแปลงที่ดิน แผนผังระบบสาธารณูปโภค และ บริเวณสาธารณะ เช่น ระบบการระบายน้ำ ระบบประปาที่จัดทำโดยผู้ประกอบการจัดสรรที่ดิน ระบบ การกำจัดขยะมูลฝอย ระบบถนนและทางเท้า และแผนผังอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยื่นขออนุญาตจัดสรร ที่ดินต่อคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินจังหวัดเพื่อพิจารณา เมื่อได้รับการพิจารณาอนุมัติ แล้วจึงสามารถทำการพัฒนาและก่อสร้างต่อไปได้

3. การพัฒนาที่ดิน กิจการต้องทำการพัฒนาที่ดินให้เป็นไปตามเงื่อนไขของ กฎหมายจัดสรร เพราะกรมที่ดินจะส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบความคืบหน้าของโครงการเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาในการออกใบอนุญาตจัดสรร ซึ่งเริ่มตั้งแต่การปรับถมดิน ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบ ประปา ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ ระบบทางเท้า สวนสาธารณะ ทั้งนี้วิศวกรโครงการจะเป็นผู้ ควบคุมดูแลตรวจสอบ

4. การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างจะต้องมีสถาปนิกเป็น ผู้ออกแบบและจำต้องขออนุญาตกับกรมที่ดิน รวมถึงการตรวจสอบงานก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบที่ สถาปนิกได้ออกแบบไว้

5. การวางแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์ จะทำให้กิจการทราบถึงช่อง ทางการจำหน่าย และช่วงเวลาการเปิดขายที่เหมาะสม เพราะการวางแผนการตลาดทำให้ทราบถึง แนวโน้มความเป็นไปได้ของโครงการสภาพการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า ปัญหาและโอกาสใน การจัดทำโครงการ ราคาและเงื่อนไขการชำระเงินที่ลูกค้าพอใจเมื่อเทียบกับคุณภาพ โดยอาศัยการ โฆษณาในสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา แผ่นพับโฆษณา และการประชาสัมพันธ์เป็น การสร้างภาพพจน์ของโครงการ การกระจายข่าวสารข้อมูลหรือความคืบหน้าของโครงการ

6. การขาย ลักษณะการเปิดการขายที่เป็นที่นิยมทำกัน คือ ช่วงเปิดการขายเป็น การภายใน (Presale) และช่วงเปิดโครงการอย่างเป็นทางการ (Grand Opening) บางโครงการจะจัด ให้มีของแถมเพื่อล่อใจลูกค้าให้ซื้อโครงการ และมีขั้นตอนการรับชำระเงินค่าขายตามลำดับได้ ดังนี้

6.1 ชำระเงินจองในวันจอง

6.2 ชำระเงินในวันทำสัญญา

6.3 ผ่อนชำระค่างาน

6.4 ชำระเงินในวันโอนกรรมสิทธิ์

2.4 ขนาดที่ดินที่ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร

ตามพระราชบัญญัติข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2535 ได้กล่าวถึง ขนาดของเนื้อที่ของที่ดินจะทำการจัดสรร (สุรศักดิ์ เทศประสิทธิ์, 2559)

1. ขนาดของที่ดินจัดสรร แบ่งเป็น 3 ขนาด ได้แก่

1.1 ขนาดใหญ่ ได้แก่ ที่ดินที่ทำการรังวัดแบ่งเป็นแปลงย่อยเพื่อจำหน่าย ตั้งแต่ 500 แปลง หรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่

1.2 ขนาดกลาง ได้แก่ ที่ดินที่ทำการรังวัดแบ่งเป็นแปลงย่อยเพื่อจำหน่าย ตั้งแต่ 100- 499 แปลง หรือเนื้อที่ 19 - 100 ไร่

1.3 ขนาดเล็ก ได้แก่ ที่ดินที่ทำการรังวัดแบ่งเป็นแปลงย่อยเพื่อจำหน่ายตั้งแต่ 10 - 99 แปลง หรือเนื้อที่ต่ำกว่า 19 ไร่

2. ในการจัดสรรที่ดินเพื่อการจำหน่ายเฉพาะที่ดิน ที่ดินแปลงย่อยจะต้องมีความกว้างของหน้าแปลงที่ดินที่ติดถนนไม่ต่ำกว่า 12 เมตร และมีความยาวไม่ต่ำกว่า 20.00 เมตร หากรูปที่ดินแปลงย่อยไม่ได้ขนาดดังกล่าวต้องมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 80 ตารางวา

3. ในการจัดสรรที่ดินเพื่อการจำหน่ายพร้อมอาคาร ที่ดินแปลงย่อย จะต้องมีความและเนื้อที่ของที่ดินแยกเป็นประเภทดังนี้

3.1 บ้านเดี่ยว ที่ดินแต่ละแปลงต้องมีความกว้าง และความยาวไม่ต่ำกว่า 10.00 เมตร และมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 50 ตารางวา หากความกว้างหรือความยาวไม่ได้ขนาดดังกล่าวต้องมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 60 ตารางวา ตัวอาคารต้องห่างจากเขตที่ดินทุกด้านไม่ต่ำกว่า 2.00 เมตร

3.2 บ้านแฝด ที่ดินแต่ละแปลงต้องมีความกว้างไม่ต่ำกว่า 8.00 เมตร และมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 35 ตารางวา ตัวอาคารด้านที่ไม่ติดกันต้องห่างจากเขตที่ดินด้านละไม่ต่ำกว่า 2.00 เมตร

3.3 บ้านแถว ที่ดินแต่ละแปลงต้องมีความกว้าง ไม่ต่ำกว่า 4.00 เมตร และมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 16 ตารางวา ตัวอาคารด้านหน้าและด้านหลังต้องห่างจากเขตที่ดินไม่ต่ำกว่า 2.00 เมตร การเว้นช่องว่างระหว่างแปลงที่ดินให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้องช่องว่างระหว่างแปลงที่ดินตามข้อ 3.3 ต้องจัดให้มีเพิ่มขึ้นระหว่างที่ดินแปลงย่อยประเภทนี้ที่ต่อเนื่องกับที่ดินแปลงย่อยประเภทอื่น ช่องว่างนี้ถือเป็นส่วนสาธารณูปโภคของโครงการที่ต้องปรับปรุง และอนุญาตให้ใช้เป็นที่พักจอดรถหรือเพื่อการอื่นได้

4. ในการจัดสรรที่ดินเป็นประเภทที่ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กและเนื้อที่ของที่ดินเป็นแปลงย่อยให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินที่จะพิจารณาตามความเหมาะสมกับหลักเกณฑ์ด้านการอนามัย การคมนาคม ความปลอดภัย การผังเมือง และสิ่งแวดล้อม และอย่างน้อยต้องไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1 และต้องแยกห่างจากที่ดินประเภทที่อยู่อาศัยไม่ต่ำกว่า 12.00 เมตร

5. เพื่อประโยชน์ในการจัดขนาดและจำนวนของระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะให้เพียงพอต่อการให้ประโยชน์ ในอนาคตที่ดินแปลงอื่นในโครงการจัดสรรที่ดินตั้งแต่ 200 ตารางวาขึ้นไป จะต้องนำมารวมเพื่อคำนวณที่ดินแปลงใหม่ โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยเนื้อที่ 75 ตารางวา

(300 ตารางเมตร) ต่อ 1 แปลง จำนวนแปลงที่ดินที่คำนวณได้จากเกณฑ์เฉลี่ยนี้จะถูกนำไปรวมกับจำนวนที่ดินแปลงย่อยที่จัดขนาดตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อใช้ในการกำหนดขนาดและจำนวนระบบสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะ ตามหมวดอื่นๆ ต่อไป

หากลักษณะทั่วไปของการจัดสรรที่ดิน เป็นการแบ่งที่ดินแปลงย่อยเป็นประเภทบ้านแฝด บ้านแถว หรืออาคารพาณิชย์เกินกว่า 50 ของพื้นที่ทั้งโครงการ คณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินและใช้เกณฑ์เฉลี่ยเนื้อที่ที่นำไปคำนวณตามวรรคต้น จากผลเฉลี่ยของขนาดแปลงที่ดินที่แสดงมาในแผนผังการแบ่งแปลงที่ดินมาเป็นตัวคำนวณแทนก็ได้

6. การแบ่งแนวที่ดินเป็นแนวตะเข็บจะกระทบมิได้ การแบ่งแปลงที่ดิน ไม่ควรให้มีเศษเป็นเสี้ยว หรือมีรูปร่างที่ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ คณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินมีสิทธิที่จะสั่งการให้ปรับขนาด และที่ดินแปลงย่อยเพื่อมิให้เกิดเศษเหลือที่ดินได้

2.5 ความร่วมมือภาครัฐกับธุรกิจบ้านจัดสรร

จากปัญหาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ตกอยู่ในภาวะซบเซาอย่างหนักที่ผ่านมา ทำให้ภาครัฐได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ด้วยการออกมาตรการฟื้นฟูต่างๆ อาทิ เช่น

1. การใช้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสิน ร่วมกันให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 9 ต่อไป โดยมีวงเงินทั้งสิ้น 20,000 ล้านบาท เป็นมาตรการที่ปฏิบัติเป็นรูปธรรม แต่จากวงเงินที่มีจำนวนจำกัด จึงเป็นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

2. การจัดตั้งองค์กรบริหารสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ หรือ อบส. เพื่อใช้เป็นกลไกของรัฐบาลในการช่วยเหลือสภาพคล่องให้แก่สถาบันทางการเงิน และผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ โดยในเบื้องต้น อบส. มีเป้าหมายในการระดมทุนประมาณ 100,000 ล้านบาท เพื่อนำมาซื้อสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์จากสถาบันการเงิน ซึ่งมีโครงการขอยื่นอนุมัติจาก อบส. จำนวน 371 โครงการ มูลค่าประมาณ 70,000 ล้านบาทเท่านั้น อบส. ก็ได้ยุติบทบาทตัวเองลงเนื่องจากขาดทุนสนับสนุนจากรัฐบาล และต่อมารัฐบาลก็ได้ยกเลิก อบส. ไปในที่สุด

3. การช่วยเหลือทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของการเคหะแห่งชาติ โดยให้คัดเลือกโครงการที่มีคุณภาพหรือมีความคืบหน้ามากในการก่อสร้าง แล้วให้เงินสนับสนุนในการก่อสร้างจนเสร็จโครงการ พร้อมทั้งให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสินปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยให้แก่ลูกค้าในโครงการเหล่านั้น รวมทั้งในการเคหะแห่งชาติรับซื้อหรือจ้างโครงการอสังหาริมทรัพย์จากสถาบันทางการเงินมาดำเนินการบริหารในวงเงินรวมกันประมาณ 47,000 ล้านบาทซึ่งปรากฏว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีความคืบหน้ามากนัก

ในส่วนของการจัดการในการแก้ไขปัญหาสังหาริมทรัพย์อื่น เช่น การออกพระราชกำหนดบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย การแก้ไขประมวลกฎหมายที่ดินให้คนต่างด้าวถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินได้เป็นต้น ซึ่งก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการเช่น การติดขัดในขั้นตอนของกฎหมาย จากหน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกัน ทำให้การปฏิบัติงานยุ่งยากล่าช้านอกจากนั้นแล้วการแก้ไขปัญหาสถาบันการเงินเป็นอันดับแรกและให้ความสำคัญแก่ภาคการส่งออก อุตสาหกรรมขนาดกลาง – เล็ก เป็นลำดับทำให้ การแก้ไขปัญหา ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จึงเป็นไปอย่างล่าช้า และมีข้อขัดข้องมากมายกว่าจะถึงเวลาที่ภาค รัฐและสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญและร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอสังหาริมทรัพย์อย่างจริงจังคงต้องประสบกับปัญหาความล้มเหลวในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร มีขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยการซื้อที่ดิน การยื่นขอจัดสรรที่ดิน การพัฒนาที่ดิน การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง การวางแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และการขาย ซึ่งการจัดสรรที่ดินเพื่อการจำหน่ายพร้อมอาคาร ที่ดินแปลงย่อย จะต้องมีความละเอียดและเนื้อหาของที่ดินแยกเป็น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด และบ้านแถว

3. แนวคิดการบริหารการพัฒนา

3.1 ความหมายของการพัฒนา

การพัฒนา (Development) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2548 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า พัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change)

วิทยากร เชียงกูล (2527 : 17-18) กล่าวไว้ว่าการพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึง การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุขความสะดวกสบายความอยู่ดีกินดีความเจริญทางศิลปวัฒนธรรม และจิตใจและความสงบสันติซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาทางการศึกษาสิ่งแวดล้อมที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจและการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่างๆด้วยความต้องการทั้งหมดนี้ บางครั้งเรียกว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าหรือการเพิ่มรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า

Hoohevelt (สุรศักดิ์ เทศประสิทธิ์. 2559 : 12 ; อ้างอิงมาจาก Hoohevelt. 1987 : 18-19) เชื่อว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภายใต้การแบ่งโลกออกเป็นโลกที่พัฒนาและไม่พัฒนา ซึ่งการพัฒนามี 3 ฐานะ ได้แก่

1. การพัฒนาในฐานะที่เป็นกระบวนการ หมายถึง กระบวนการวิวัฒนาการ ความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงของสังคมมนุษย์รวมทั้งขององค์กรทางวัฒนธรรมด้วย

2. การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิสัมพันธ์ เป็นการมองการพัฒนาว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตของสังคมด้วยการติดต่อสัมพันธ์กับสังคมต่างๆ

3. การพัฒนาในฐานะที่เป็นการปฏิบัติ การพัฒนาในฐานะนี้ถือว่าการพัฒนาจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและตรวจสอบกระบวนการแห่งความเจริญเติบโตและการเปลี่ยนแปลงโดยมีเป้าหมายให้เลือกสำหรับการพัฒนาหลาย ๆ เป้าหมาย รวมทั้งรูปแบบของการพัฒนา เป็นต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 8-10) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดีก็ไม่เรียกว่าการพัฒนาขณะเดียวกันการพัฒนามิได้หมายถึงการเพิ่มขึ้นปริมาณสินค้าหรือรายได้ของประชาชนเท่านั้นแต่หมายความรวมถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วยพร้อมกันนั้น ยังได้จัดกลุ่มการให้ความหมายคำว่า การพัฒนา ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่หนึ่ง มีความเห็นว่า การพัฒนา หมายถึง ความเจริญเติบโต อันเป็นการเพิ่มของผลผลิต (output) ซึ่งกระทำโดยระบบสังคม ร่วมกับสิ่งแวดล้อม (Environment) เช่น การผลิตข้าวเพิ่มขึ้น การสร้างถนน สะพาน เขื่อน หรือบ้านเรือน ให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้สิ่งเหล่านี้มากขึ้น

2. กลุ่มที่สองมีความเห็นว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบการกระทำ (Development is Change in the with Performs) เช่น มีการเปลี่ยนแปลงระบบสังคม ระบบการเมือง และระบบบริหาร เป็นต้น

3. กลุ่มที่สามมีความเห็นว่า การพัฒนาหมายถึงการเน้นที่วัตถุประสงค์เป็นหลัก

ถ้าเป็นการบริหารจัดการก็ต้องบริหารจัดการด้วยวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) คือการปฏิบัติงานมุ่งไปที่วัตถุประสงค์ การพัฒนาตามความเห็นของกลุ่มนี้จึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ว่าผู้กำหนดวัตถุประสงค์จะได้ระบุไว้อย่างไร มีอะไรบ้างที่ต้องการปัญหาต่อมาก็คือ วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นนั้นมีเหตุผลหรือได้รับความเห็นชอบและการสนับสนุนจากบุคคลที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใดซึ่งถ้าวัตถุประสงค์ของประเทศประชาชนในประเทศก็น่าจะเป็นผู้มีส่วนรับรู้สนับสนุนหรือได้รับประโยชน์จากการพัฒนานั้นด้วยอย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ของประเทศกำลังพัฒนาจะมีการกำหนดไว้กว้างๆ เช่น เป็นการสร้างความเจริญก้าวหน้าในด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง เป็นต้น

4. กลุ่มที่สี่มีความเห็นว่า การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงโดยการวางแผนเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานตามความเห็นของกลุ่มนี้เน้นว่าการพัฒนาอยู่ที่การมีแผนและ

การนำแผนไปดำเนินการเพื่อกำหนดหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์นั้นๆ

5. กลุ่มที่หาความเห็นว่า การพัฒนา หมายความว่า ความตั้งใจในแง่ปริมาณและคุณภาพ โดยคุณลักษณะทั้งสองแง่นี้ไม่อาจแบ่งแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดคือทั้งปริมาณและคุณภาพต้องควบคู่กันไปเสมอในแง่ของปริมาณ ผลของการพัฒนาสามารถมองเห็นได้เป็นวัตถุประสงค์ และวัตถุประสงค์ได้ง่าย เช่น เงินเดือนเพิ่มขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น มีถนนหนทาง โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาลส่วนในแง่คุณภาพจับต้องไม่ได้วัดผลได้ยาก เช่น การพัฒนาให้ประชาชนมีความซื่อสัตย์ สุจริต รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวมมีความอดทนขยันหมั่นเพียรรักษาระเบียบวินัยและความสะอาดเป็นต้น และเป็นความจริงเสมอว่าการพัฒนาส่วนใหญ่จะเน้นในแง่ของปริมาณทั้งสิ้นเพราะสามารถที่จะวัดได้ ยิ่งสังคมเจริญมากขึ้นเท่าไรการพัฒนาจำต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่รู้เฉพาะเรื่องของสาขาที่ตนชำนาญ โดยขาดความสนใจในความเป็นมนุษย์ในวงกว้างออกไป การวัดผลการพัฒนาจึงเน้นไปที่ความสำเร็จในด้านสาขาวิชาชีพของตนเป็นส่วนใหญ่เช่นนักเศรษฐศาสตร์จะวัดผลสำเร็จของตนด้วยการเพิ่มผลผลิตรายได้ประชาชาติเพิ่มการส่งสินค้าออกเพิ่มการอุตสาหกรรมและเพิ่มการลงทุน เป็นต้น โดยคำนึงถึงมนุษย์น้อยมาก

3.2 ความหมายของการบริหารการพัฒนา

การบริหารการพัฒนา (Development Administration) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

Gant (1979 : 20) อธิบายแนวคิดและความหมายของการบริหารการพัฒนาว่าการบริหารการพัฒนาเป็นการให้ความสำคัญกับหน่วยงานระบบการจัดการ และกระบวนการต่างๆ เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และเป็นเครื่องมือที่กำหนดให้เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ของการพัฒนาเพื่อทำการเชื่อมโยงและทำให้วัตถุประสงค์ทางด้านสังคมและเศรษฐกิจประสบผลสำเร็จดังนั้น การบริหารการพัฒนาหมายถึง การบริหารนโยบายแผนงาน และโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

Merle (สุปณิตา มั่นเจริญ. 2553 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Merle. 1966 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริหารการพัฒนาว่าโดยปกติ การบริหารการพัฒนาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างกลไกเพื่อการวางแผนให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การระดม และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดการแผ่ขยายรายได้ของชาติ

Friedman (1970 : 254) อธิบายว่าการบริหารการพัฒนาประกอบด้วยปัจจัย 2 อย่าง คือการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้เพื่อก่อให้เกิดความทันสมัย (Modernity) และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในระบบบริหารเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ

Riggs (1970 : 6-7) การบริหารการพัฒนาหมายถึงการบริหารแผนงานพัฒนา (Development Programs) ทั้งหลายด้วยวิธีการต่างๆ ขององค์การขนาดใหญ่เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (Developmental Objectives) การเสริมสร้างสมรรถนะของการบริหาร

ปฐุม มณีโรจน์ (2547 : 5) การบริหารการพัฒนาไม่เพียงแต่ครอบคลุมถึงการบริหารแผนงานพัฒนาแต่หมายรวมไปถึงการเพิ่มสมรรถนะของการบริหารด้วย ซึ่งหมายความว่า การบริหารการพัฒนาจะสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องคำนึงถึงสมรรถนะของการบริหาร คือต้องทำให้เข้มแข็งขึ้นด้วย และเมื่อการบริหารงานมีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้น ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ทำให้การพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549 : 25) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารการพัฒนาว่าแบ่งเป็น 2 ทรรศนะตามทรรศนะประการแรกนั้น ถือว่า การบริหารการพัฒนา หรือ Development Administration คือการบริหารงานหรือการบริหารราชการในประเทศด้อยพัฒนาที่มุ่งมั่นที่จะดำเนินการพัฒนาดังที่เขียนในภาษาอังกฤษ ว่า Administration in Poor Developed Countries Which are Committed to Development ส่วนอีกทรรศนะหนึ่งเห็นว่า การบริหารการพัฒนา ได้แก่การบริหารเพื่อการพัฒนาหรือการบริหารตามโครงการพัฒนาของประเทศ หรือ Administration Indevelopment or Administration of a Program of National Development

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2550 : 22) ได้กล่าวสรุปถึงการบริหารการพัฒนาว่าการบริหารพัฒนานั้นถูกสร้างขึ้น เพื่อแยกเป้าหมายของการบริหาร เพื่อให้การสนับสนุนและการจัดการสำหรับการพัฒนาออกจากการบริหารกฎหมายและความเป็นระเบียบและเนื่องจากการบริหารเพื่อ การพัฒนามิใช่จะรวมถึงเฉพาะสมรรถนะที่จะเติบโต และเปลี่ยนแปลงเท่านั้นแต่ยังหมายถึงทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายอันสูงสุดของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าอีกด้วย ดังนั้นการบริหารการพัฒนาจึงมีความเกี่ยวพันกับการบริหารทั้งด้านภายในและภายนอก

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 23-24) ได้สรุปความหมายของการบริหารการพัฒนาออกเป็น 12 ประการ ดังนี้

1. การบริหารการพัฒนาเป็นแนวคิด วิธีการหรือแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐอย่างหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐ และ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการ
2. เป็นการบริหารเพื่อการพัฒนา หรือการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมการพัฒนา
3. เป็นการพัฒนาการบริหารหรือการปรับปรุงการบริหารของหน่วยงาน

4. มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นหรือเจริญขึ้นกว่าเดิมทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
5. เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผน หรือกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงไว้ล่วงหน้า (planned change)
6. เป็นกระบวนการโดยกระบวนการมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ มีขั้นตอนในการดำเนินงานมีการดำเนินงานหรือมีกิจกรรม มีระบบ และถูกกฎหมาย
7. เน้นการลงมือปฏิบัติจริง หรือเน้นกิจกรรมพัฒนาต่างๆ (Actions or Activities)
8. เป็นการบริหารงานราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน (Internal and External Administration)
9. เป็นการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผน แผนงาน และโครงการต่างๆ (Policy, Plan, Program, Project)
10. เป็นการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง และการบริหาร (Economic, Social, Political and Administrative Aspects)
11. การปฏิบัติงานต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน (Serve People Needs)
12. เป็นการพัฒนาเฉพาะด้านเฉพาะเรื่อง (Sectoral Development) เช่น พัฒนาเมือง พัฒนาชนบทหรือการพัฒนาเศรษฐกิจ

3.3 ความสำคัญของการบริหารการพัฒนา

ในทุกประเทศจำเป็นต้องมีการบริหารราชการแผ่นดิน หรือการบริหารภาครัฐ ซึ่งย่อมมีได้หลายวิธีการหรือหลายแนวทาง เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) การบริหารแบบยั่งยืน และการบริหารการพัฒนา เป็นต้นความสำคัญของการบริหารพัฒนานั้นถือเป็นวิธีการหรือแนวทางหนึ่งของการบริหารภาครัฐซึ่งหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเท่านั้น แต่การบริหารการพัฒนา ยังมีความสำคัญในลักษณะที่มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นระบบ, เป็นวิชาการ, มีทิศทางที่ชัดเจน, มีความครอบคลุมครบถ้วนทั้งการบริหาร เพื่อการพัฒนาและการพัฒนาการบริหารเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมตลอดทั้งช่วยเพิ่มความมั่นใจแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการอีกด้วย ความสำคัญดังกล่าวนี้จะมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินของหน่วยงานของรัฐและ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และในที่สุดจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของประเทศและช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนหรืออาจกล่าวได้ว่า การบริหารการพัฒนาเป็นมรรควิธีที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง การบริหารการพัฒนาจึงคำนึงถึงสภาพแวดล้อมด้วย

เช่นสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคมตลอดจนการเมืองการปกครองและการบริหารภายในและภายนอกประเทศ (สมคิด บางโม, 2549)

โดยสรุปการบริหารการพัฒนาเป็นแนวทางหรือวิธีการการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารขององค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

4. แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559 ได้มีการระบุยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์โดยตรง โดยสามารถสรุปใจความได้ดังนี้ประเทศไทยจะเน้นเป้าหมายการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยให้อยู่บนแนวคิดของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์มีการกล่าวถึงการพัฒนาภาคการผลิตสินค้าและบริการบนฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์โดยส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการการส่งเสริมและพัฒนาสาขาธุรกิจสร้างสรรค์ที่มีศักยภาพการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์พัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองความต้องการของการภาคการผลิตและบริการทั้งในระดับวิชาชีพเชิงสร้างสรรค์และผู้ประกอบการให้มีความคิดสร้างสรรค์ส่งเสริมการศึกษาวิจัยและพัฒนาเชิงลึกในสาขาเศรษฐกิจสร้างสรรค์และทุนวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553)

4.1 คำจำกัดความของเศรษฐกิจสร้างสรรค์

เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) เผยแพร่ครั้งแรกโดย นาย John Howkinsผู้เปรียบเสมือนบิดาแห่งแนวคิดนี้ ในหนังสือที่มีชื่อว่า The Creative Economy : How People Make Money from Ideas หลายคนเชื่อว่าเป็นทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายเนื่องจากเศรษฐกิจสร้างสรรค์นี้จะสร้างให้เกิดความเชื่อมโยงกิจกรรมระหว่างกันภายในระบบเศรษฐกิจ ทั้งในระดับมหภาค และระดับจุลภาคทำให้ประเทศกำลังพัฒนาสามารถก้าวกระโดด (Leapfrog) ไปอยู่ในกลุ่มที่มีการเติบโตสูงของเศรษฐกิจโลกได้แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการมีนโยบายภาครัฐสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ (ชัมย์พร วิเศษมงคล และคณะ, 2557 : 42)

UNCTAD (ชัมย์พร วิเศษมงคล และคณะ, 2557) ; อ้างอิงมาจาก UNCTAD. 2002) ได้ให้นิยามของคำว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

1. เศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นแนวความคิดในการสร้างความเจริญเติบโตและการพัฒนาการทางเศรษฐกิจโดยใช้สินทรัพย์ที่เกิดจากการใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์

2. เศรษฐกิจสร้างสรรค์ทำให้เกิดการสร้างรายได้ สร้างงานและสร้างรายได้จากการส่งออก ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมสนับสนุนความหลากหลายทางวัฒนธรรม และเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. เศรษฐกิจสร้างสรรค์เชื่อมโยงระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสังคมให้มีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญา และการท่องเที่ยว

4. เศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้เกี่ยวข้องกับมิติทางด้านการพัฒนาการเป็นการเชื่อมโยงทุกภาคส่วนทางเศรษฐกิจทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค

5. เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ประเทศต้องการนโยบายที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีความหลากหลายทางแนวคิดและต้องการการปฏิบัติงานร่วมกันในทุกๆ หน่วยงาน

6. หัวใจสำคัญของเศรษฐกิจสร้างสรรค์อยู่ที่อุตสาหกรรมสร้างสรรค์

John (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2550) ; อ้างอิงมาจาก John Hawkins.

1997) ได้ให้ความหมายของคำว่า เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ไว้ในการให้สัมภาษณ์ลงในบทความชื่อ Understanding the Engine of Creativity in a Creative Economy : An Interview with John Howkins โดย Donna Ghelfi เมื่อปี ค.ศ. 2005 ว่า เป็นเศรษฐกิจที่ปัจจัยการผลิต (Input) และผลผลิต (Output) อยู่ในรูปของความคิด (Ideas) เป็นเศรษฐกิจหรือสังคมที่ผู้คนให้ ความหวังโยคิดเกี่ยวกับความสามารถของตนเองในการที่จะมีความคิดใหม่ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลาเป็น เศรษฐกิจที่ผู้คนต่างมีกิจกรรม อาทิการพูดคุยสนทนากันระหว่างกลุ่มเพื่อนฝูง พร้อมทั้งนั่งจิบไวน์ ตื่น ตอนตี 4 ทุกเช้า แล้วคิดว่าตัวเองจะมีความคิดอะไรที่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงบ้างไม่ใช่เป็น ความคิดแบบเพื่อฝัน แต่เป็นแรงผลักดันในอาชีพ การงาน สถานะและบุคลิกลักษณะของตน

โดยสรุป ความหมายของเศรษฐกิจสร้างสรรค์มีองค์ประกอบร่วมของแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยี นวัตกรรมสมัยใหม่

4.2 ประเภทอุตสาหกรรมสร้างสรรค์

การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนา (United Nations Conference on Trade and Development หรือ UNCTAD) แบ่งประเภทอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ออกเป็น 4 ประเภท (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2559) ดังนี้

1. ประเภทมรดกทางวัฒนธรรม (Heritage or Cultural Heritage) เป็นกลุ่ม อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ และสภาพสังคม เป็นต้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มการแสดงออกทางวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม (Traditional Cultural expression) เช่น ศิลปะและงานฝีมือ เทศกาลงานและงานฉลอง เป็นต้น

1.2 กลุ่มที่ตั้งทางวัฒนธรรม (Cultural Site) เช่น โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถาน ห้างสรรพสินค้า และการแสดงนิทรรศการ เป็นต้น

2. ประเภทศิลปะ (Arts) เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์บนพื้นฐานของศิลปะและวัฒนธรรม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 งานศิลปะ (Visual Arts) เช่น ภาพวาด รูปปั้น ภาพถ่ายและวัตถุโบราณ เป็นต้น

2.2 ศิลปะการแสดง (Performing Arts) เช่น การแสดงดนตรีการแสดงละคร การเต้นรำ โอเปร่า ละครสัตว์ และการเชิดหุ่นกระบอก เป็นต้น

3. ประเภทสื่อ (Media) เป็นกลุ่มสื่อผลิตงานสร้างสรรค์ที่สื่อสารกับคนกลุ่มใหญ่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1 งานสื่อสิ่งพิมพ์ (Publishing and Printed Media) เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ และสิ่งตีพิมพ์อื่นๆ เป็นต้น

3.2 งานโสตทัศน (Audiovisual) เช่น ภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุ และการออกอากาศอื่นๆ เป็นต้น

4. ประเภท Function Creation เป็นกลุ่มของสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

4.1 กลุ่มการออกแบบ (Design) เช่น การออกแบบภายในกราฟิก แพคเกจจิ้ง และของเด็กเล่น เป็นต้น

4.2 กลุ่มสื่อประยุกต์ (New media) ได้แก่ ซอฟต์แวร์วิดีโอเกมส์ และผลิตภัณฑ์ดิจิทัล เป็นต้น

4.3 กลุ่มบริการทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Services) ได้แก่ สถาปนิกโฆษณา วัฒนธรรม และนันทนาการ งานวิจัยและพัฒนาและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเชน ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

4.3 แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทย

การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทยในปัจจุบันแม้ว่าจะยังอยู่ในระยะเริ่มต้นแต่ถือได้ว่าเป็นการดำเนินการพัฒนาที่ต่อเนื่องและต่อยอดจากแนวทางการพัฒนาด้วยการเพิ่มคุณค่า (Value creation) ของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และนวัตกรรมซึ่งได้ขับเคลื่อนการพัฒนาตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ในปัจจุบันทั้งนี้ในระยะเริ่มต้นของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการขยายองค์ความรู้และสร้างความเข้าใจ

กับภาคีการพัฒนาทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนและขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างจริงจัง และมีบูรณาการเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติและสามารถปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างเป็น รูปธรรม ทั้งนี้แนวทางและกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาการสร้างสรรค์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ในปัจจุบัน มีแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทยในปัจจุบันประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาภายใต้กรอบการพัฒนา 3 ด้านหลักโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ชัยพร วิเศษมงคล และคณะ, 2557)

1. นโยบายรัฐบาล

1.1 นโยบายการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของรัฐบาลได้เริ่มปรากฏให้เห็นเด่นชัดมาตั้งแต่ปี 2545 โดยมีการจัดตั้งองค์กรอิสระที่ทำหน้าที่พัฒนาองค์ความรู้และดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หลายองค์กร เช่นสำนักงานพัฒนาองค์ความรู้ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวและสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของแต่ละกลุ่มในระยะยาวอย่างไรก็ตามนโยบายและการดำเนินงานขององค์กรเหล่านี้ในระยะที่ผ่านมายังขาดความต่อเนื่องและการบูรณาการ

1.2 นโยบายรัฐบาลของคณะรัฐมนตรี นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ชัดเจนมากขึ้นทั้งนี้รัฐบาลปัจจุบันได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์มาตั้งแต่แรกเริ่มเข้ารับบริหารประเทศโดยได้ระบุไว้ในคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภาในวันที่ 29 ธันวาคม 2551 ในหัวข้อ 4.2.3.1 ว่า “ขยายฐานบริการในโครงสร้างการผลิตของประเทศและเชื่อมโยงธุรกิจภาคบริการ อุตสาหกรรมและเกษตรเข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่มสินค้า เช่น ธุรกิจสุขภาพอาหารและการท่องเที่ยวรวมทั้งสินค้าบริการที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทยที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสมัยใหม่” ซึ่งการกำหนดนโยบายดังกล่าวส่งผลให้มีการใช้ศักยภาพและการพัฒนาต่อยอดของอุตสาหกรรมและบริการสร้างสรรค์ไทยได้มีการริเริ่มและต่อยอดจากการดำเนินงานที่มีอยู่บ้างแล้ว ให้เป็นไปอย่างมีทิศทางและจริงจังมากขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จนถึงแผนพัฒนาฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 10) มีการดำเนินการผลักดันเรื่องการเพิ่มคุณค่า (Value creation) ของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และนวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าการผลิตสินค้าและบริการให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ ในปี 2550 ได้ทำการศึกษาและเริ่มขับเคลื่อนการสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐกิจจากทุนทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับจุดแข็งและข้อได้เปรียบทางวัฒนธรรมของประเทศแล้วนำมาใช้ประโยชน์โดยหาแนวทางเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ในระดับภาคเศรษฐกิจจริงภายใต้

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ได้มุ่งปรับโครงสร้างการผลิตสู่การเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการและสนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสาขาการผลิตเพื่อทำให้มูลค่าการผลิตสูงขึ้น

3. การขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจสร้างสรรค์ภายใต้แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจ

3.1 รัฐบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจภายใต้แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะเร่งด่วนในช่วงระยะ 6-9 เดือนแรกของปี 2552 และต่อมาได้มีการจัดทำแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะที่ 2 เพื่อสร้างงานและสร้างรายได้โดยการลงทุนของภาครัฐในโครงการที่จะสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคตพร้อมกับสร้างโอกาสของภาคเอกชนในการลงทุน ทั้งนี้ได้กำหนดให้มีการดำเนินการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจสร้างสรรค์เป็นแผนงานภายใต้แผนฟื้นฟูเศรษฐกิจระยะที่ 2 (SP2)

3.2 แผนงานพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ครอบคลุมสาขาการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่

3.2.1 มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา และความหลากหลายทางชีวภาพ

3.2.2 เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม

3.2.3 งานช่างฝีมือและหัตถกรรม

3.2.4 อุตสาหกรรมสื่อบันเทิง และซอฟต์แวร์

3.2.5 การออกแบบและพัฒนาสินค้าเชิงสร้างสรรค์

3.2.6 การขับเคลื่อนและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์

โดยสรุป ความหมายของเศรษฐกิจสร้างสรรค์มีองค์ประกอบร่วมของแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยี นวัตกรรมสมัยใหม่

5. แนวคิดการออกแบบและการพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรร

แนวคิดการพัฒนาโครงสร้างหมู่บ้านจัดสรร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิด ดังนี้ (ธนภณ พันธเสน, 2552) กล่าวว่า โครงการหมู่บ้านจัดสรรถือเป็นทางเลือก ที่อยู่อาศัยของคนทำให้เกิดการขยายตัวของโครงการขึ้นในหลายพื้นที่ ทำให้ผู้ประกอบการมุ่งหวังกำไร จนเลยเถิดถึงการพัฒนาและการจัดการโครงการปัจจุบันได้ทำลายสิ่งแวดล้อมขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบที่ไม่ยั่งยืนและไม่สมดุล ทำให้คนนั้นมุ่งแสวงหาแต่ความเจริญมั่งคั่งของความพอใจ จนก่อให้เกิดความแตกแยกของสังคม ทำให้ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติตกอยู่ในสถานะที่เสี่ยงต่อการล่มสลาย เพื่อให้การพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรรทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยลง ควรศึกษาแนวคิด

ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การริเริ่มโครงการ จัดหาที่ดิน กำหนดผังโครงการ ออกแบบ การตลาด การเงิน การก่อสร้าง การบริหารหลังการก่อสร้าง ดังนี้

1. การริเริ่มโครงการ ธนภณ พันธเสน (2552 : 14) กล่าวว่า การริเริ่มโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเริ่มมาจากนักพัฒนาโครงการที่มีพื้นฐานสายวิชาชีพออกแบบทั้งวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ จะพัฒนาโครงการออกมาในรูปแบบลักษณะใด มีปัจจัยกระตุ้นการคิดเหล่านั้นเป็นเชิงสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำโครงการไม่ได้หวังเอากำไรสูงสุด แต่เอากำไรไปทำให้ลักษณะโครงการมีความยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. การจัดหาที่ดิน ธนภณ พันธเสน (2552 : 15) กล่าวว่า การจัดหาที่ดินเป็นการเลือกพื้นที่เพื่อนำมาพัฒนาโครงการ ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลักเชื่อมโยงกับแนวคิดของ พรพรรณ ชินณพงษ์ (2551 : 24) การคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน และสภาพแวดล้อมจะสามารถลดผลกระทบจากการพัฒนาโครงการต่อระบบชีวภาพ ทำหน้าที่เชื่อมโยงดิน น้ำ สิ่งมีชีวิตด้วยเข้าด้วยกัน การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นถิ่นที่ตั้งนั้นๆ เป็นสถานที่ที่น่านิยมต่อการอยู่อาศัยใช้ชีวิต และทำงาน

3. เลือกพื้นที่ที่อยู่ใกล้การคมนาคม พิจารณาการเลือกสถานที่ตั้งอาคารกับการคมนาคม ระบบขนส่งมวลชนหลัก รถประจำทาง รถไฟฟ้า และรถใต้ดิน พิจารณาดังตาราง 1

ตาราง 1 การเลือกพื้นที่ที่อยู่ใกล้การคมนาคม

ระยะทางระหว่างสถานที่ตั้งอาคารและระบบขนส่งมวลชนหลัก	การประหยัดพลังงาน	ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
1. ตั้งแต่ 800 เมตรขึ้นไปแต่ไม่เกิน 1,200 เมตร	1	1
2. ตั้งแต่ 400 เมตรขึ้นไปแต่ไม่เกิน 800 เมตร	2	1
3. ไม่เกิน 400 เมตร	3	1

ที่มา : พรศักดิ์ สิมะพรชัย (2552 : 44)

4. เลือกพื้นที่ที่อยู่ใกล้แหล่งบริการชุมชน สถานที่ตั้งอาคารอยู่ห่างจากแหล่งบริการชุมชนอย่างน้อยสองประเภทในระยะทางเดินไม่เกิน 400 เมตร เพื่อความสะดวกและลดการสูญเสียพลังงาน แหล่งบริการชุมชน ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ ร้านค้าย่อย ตลาดสด ซูเปอร์มาร์เก็ต

ศูนย์การค้า สำนักงานแพทย์ สถานศึกษา สวนสาธารณะ สาขานาคาร สนามกีฬา ไปรษณีย์ และศาสนสถาน

5. เลือกพื้นที่ที่มีคุณค่าทางระบบนิเวศต่ำ หลีกเลี่ยงการปลูกสร้างอาคารบนพื้นที่ที่มีคุณค่าทางระบบนิเวศสูง ได้แก่ พื้นที่ลุ่มต้ำน้ำท่วมถึง พื้นที่รับน้ำ พื้นที่ที่เป็นทางไหลผ่านของน้ำหรือร่องน้ำธรรมชาติ พื้นที่ชุ่มน้ำ พื้นที่ที่มีความลาดชันเกิน 33% พื้นที่ที่มีต้นไม้ใหญ่ขึ้นหนาแน่น พื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ

6. เลือกพื้นที่ที่เคยมีการพัฒนามาแล้วในการพัฒนาโครงการ การเลือกพื้นที่ที่เคยมีการพัฒนามาแล้วและพื้นที่ Brownfield หมายถึง พื้นที่ที่มีอาคารเดิมและพื้นที่คาดแข่งเดิม เช่น พื้นที่ตั้งโรงงาน พื้นที่อุตสาหกรรม พื้นที่ที่ถูกทิ้งร้างไม่ได้ใช้งาน

7. กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ การใช้ประโยชน์ที่ดินคำนึงถึงหลักของการออกแบบโครงการที่ต้องศึกษาข้อมูลทางด้านกฎหมาย ดังนี้

7.1 กฎหมายด้านผังเมือง เป็นการศึกษาครอบคลุมการใช้ประโยชน์ที่ดินในด้านต่าง ๆ ได้แก่

7.1.1 การกำหนดประเภทการใช้ประโยชน์ที่ดิน (Zoning) กฎหมายที่ควบคุมรูปแบบการพัฒนาของชุมชน เช่น ย่านที่ดินเพื่อการศึกษา ที่อยู่อาศัย อุตสาหกรรม เป็นต้น ในแต่ละประเภทมีความหมายแสดงการอนุญาตหรือห้ามการพัฒนาโครงการประเภทต่างๆ

7.1.2 ความหนาแน่นของการใช้ที่ดิน หรืออัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน หมายถึง อัตราส่วนพื้นที่อาคารรวมทุกชั้นของอาคารทุกหลังต่อพื้นที่ดินที่ใช้เป็นที่ตั้งอาคาร หรือเนื้อที่อาคารคลุมดิน

7.1.3 อัตราส่วนของที่ว่างต่อพื้นที่อาคารรวม หมายถึง อัตราส่วนของที่ว่างอันปราศจากสิ่งปกคลุมต่อพื้นที่อาคารรวมทุกชั้นของอาคารทุกหลังที่ก่อสร้างในที่ดินแปลงเดียวกัน

7.2 พระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน การศึกษาถึงข้อกำหนดการใช้ประโยชน์ที่ดินที่รวมไปถึงพระราชบัญญัติจัดสรรที่ดิน เทศบัญญัติควบคุมอาคาร การจัดระบบสาธารณูปโภค พรบ.จัดสรรที่ดิน (2543) กำหนดส่วนประกอบต่างๆ ในการวางผังบริเวณดังนี้

7.2.1 ขนาดความกว้างและความยาวต่ำสุด หรือเนื้อที่จำนวนน้อยที่สุดของที่ดินแปลงย่อยที่จะจัดสรรได้

7.2.2 ระบบและมาตรฐานของถนนประเภทต่างๆ ทางเดินและทางเท้า ในที่ดินจัดสรรทั้งหมด รวมทั้งการต่อเชื่อมกับถนนหรือทางสายนอกที่ดินจัดสรร

7.2.3 ระบบการระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย และการกำจัดขยะสิ่งปฏิกูล

7.2.4 ระบบและมาตรฐานของสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการรักษาสภาพแวดล้อมการส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่ การบริหารชุมชน

7.3 กฎหมายควบคุมอาคาร และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การศึกษาข้อกำหนดควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงต่างๆ จะกำหนดข้อบังคับที่ว่าด้วยเรื่องลักษณะต่างๆ ของอาคาร เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางผังบริเวณ ได้แก่ การเข้าถึงของรถดับเพลิง กฎหมายเรื่องพื้นที่เปิดโล่ง จำนวนที่จอดรถ ความสูงของอาคาร และอื่นๆ ยังมีข้อพิพาทอาคารสาธารณะในเรื่องของ ทางเข้า ออกโครงการและอาคาร

7.4 กฎหมายด้านพลังงาน สมาคมสถาปนิกสยาม (2551 : 55) กล่าวถึงพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2538 ออกตามความในพรบ. การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 ได้กำหนดไว้ในส่วนที่เกี่ยวกับอาคารเก่าและอาคารใหม่ สรุปดังนี้

7.4.1 ค่าการถ่ายเทความร้อนรวมของหลังคาอาคาร (RTTV) จะต้องมีค่าไม่เกิน 25 วัตต์ต่อตารางเมตรของหลังคา

7.4.2 ค่าการถ่ายเทความร้อนรวมของผนังด้านนอกของอาคาร (OTTV-Overall Thermal Transfer Value) หรือส่วนของอาคารที่มีการปรับอาคาร จะต้องมีค่าไม่เกิน 45 วัตต์ต่อตารางเมตรของผนังด้านนอก สำหรับอาคารใหม่และ 55 วัตต์ต่อตารางเมตรของผนังด้านนอกสำหรับอาคารเก่า

7.4.3 อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับใช้ส่องสว่างภายในอาคาร โดยไม่รวมพื้นที่ที่จอดรถจะต้องใช้กำลังไฟฟ้าไม่เกิน 16 วัตต์ต่อตารางเมตรของพื้นที่ใช้งาน สำหรับสำนักงาน โรงแรม สถานศึกษา โรงพยาบาลหรือสถานพักฟื้น และ 23 วัตต์ต่อตารางเมตรของพื้นที่ใช้งาน สำหรับร้านขายของ ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์การค้า

7.4.4 ระบบปรับอากาศที่ติดตั้งในอาคาร จะต้องมีค่าพลังไฟฟ้าต่อตันความเย็น ที่ภาระเต็มพิกัด (Full load) หรือที่ภาระใช้งานจริง (Actual load) ไม่เกินกว่าค่าของกฎกระทรวงคือชนิดระบายความร้อนด้วยน้ำ อาคารใหม่ 0.67 - 0.91 กิโลวัตต์ต่อตันความเย็น อาคารเก่า 0.80 - 1.18 กิโลวัตต์ต่อตันความเย็น และชนิดระบายความร้อนด้วยอากาศ อาคารใหม่ 1.20 - 1.40 กิโลวัตต์ต่อตันความเย็น อาคารเก่า 1.38 - 1.61 กิโลวัตต์ต่อตันความเย็น

7.5 กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม (2542 : 6) ได้ระบุถึงพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ได้บัญญัติเรื่องการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมไว้ในหมวด 3 ส่วน 4 ตั้งแต่มาตราที่ 46 ถึงมาตรา 51 ซึ่งมีเนื้อหาโดยสรุปดังนี้

7.5.1 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กำหนดประเภทและขนาดของโครงการ หรือกิจการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ต้องทำรายงาน EIA ปัจจุบันได้มีประกาศของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กำหนดประเภทและขนาดของโครงการที่ต้องจัดทำ EIA แล้ว 3 ฉบับ จำนวน 22 ประเภทต่อโครงการ ซึ่งโครงการที่ต้องเสนอรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมคือ การจัดสรรที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยหรือเพื่อประกอบการพาณิชย์ ขนาดจำนวนที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 500 แปลงหรือเนื้อที่เกินกว่า 100 ไร่

7.5.2 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยความเห็นชอบคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ แนวทางการจัดทำ EIA ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องเสนอมาพร้อมกับรายงาน แนวทางการจัดทำ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย

7.5.3 กำหนดขั้นตอนในการจัดทำรายงาน EIA ว่าต้องจัดทำรายงาน EIA และยื่นเสนอก่อนก่อสร้างหรือดำเนินการ โดยโครงการที่ต้องให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา ต้องยื่นเสนอรายงาน EIA ตั้งแต่ระยะทำการศึกษาความเหมาะสมของโครงการ ส่วนโครงการอื่นที่ต้องได้รับอนุญาตจากทางราชการ ให้ผู้ประกอบการยื่นเสนอรายงานต่อเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจอนุญาตและยื่นเสนอต่อสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม (สผ.) ด้วย

7.5.4 ให้ สผ. ตรวจสอบรายงาน EIA และเอกสารที่เสนอมา ถ้าหากข้อมูลไม่ครบถ้วนให้แจ้งเจ้าของโครงการทราบภายใน 15 วัน (นับตั้งแต่วันได้รับรายงาน) และหากข้อมูลครบถ้วนตั้งแต่เสนอตอนแรก หรือแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลถูกต้องครบถ้วนแล้วให้ สผ. พิจารณาเสนอความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับรายงานภายใน 30 วัน แล้วเสนอต่อคณะกรรมการผู้ชำนาญการ

1) ให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณารายงานให้เสร็จภายใน 45 วัน นับจากได้รับรายงาน สผ. ถ้าพิจารณาไม่เสร็จให้ถือว่าเห็นชอบ

2) ในกรณีที่คณะกรรมการผู้ชำนาญการไม่ให้ความเห็นชอบในรายงาน คณะกรรมการผู้ชำนาญการจะสั่งให้แก้ไขรายงาน โดยให้แนวทางหรือรายละเอียดในการแก้ไข และเมื่อเจ้าของโครงการแก้ไขรายงาน EIA เสร็จเรียบร้อยให้เสนอรายงาน EIA ที่ได้แก้ไข ให้คณะกรรมการ ผู้ชำนาญการพิจารณารายงาน EIA ใหม่และให้คณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณาให้เสร็จภายใน 30 วัน

7.5.5 หน่วยงานที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตประกอบการส่งออก อนุญาต จนกว่า รายงาน EIA ของโครงการจะได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ชำนาญการ เมื่อรายงาน EIA

ได้รับความเห็นชอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตสั่งอนุญาตได้โดยนำมาตราการที่เสนอไว้ใน รายงาน EIA กำหนดเป็นเงื่อนไขในการออกใบอนุญาต ถือว่าเป็นเงื่อนไขตามกฎหมายด้วย

7.5.6 อาจกำหนดให้การจัดทำรายงาน EIA ต้องจัดทำหรือได้รับการรับรองจากบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ชำนาญการศึกษผลกระทบสิ่งแวดล้อม

7.5.7 ให้คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ แต่งตั้งคณะกรรมการผู้ชำนาญการ

7.5.8 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ฯ ออกกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการขอและออกใบอนุญาต คุณสมบัติของผู้ชำนาญการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม

8. การกำหนดผังโครงการ การกำหนดแนวคิดในการวางผังโครงการ มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาแบบสีเขียว ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสถาบัน ร็อกกี้ เมาท์เทน (ธนภณ พันธเสน, 2552) ; อ้างอิงมาจาก Rocky Mountain Institute. 1998) กล่าวถึง การพัฒนาแนวสีเขียวเป็นการพัฒนาโครงการทุกประเภทที่รวมเอาเป้าหมายทางสังคม สิ่งแวดล้อม ทางการเงิน และอื่นๆ เข้าไว้ด้วยกัน เสมือนเครื่องมือแก้ปัญหาได้อย่างทวีคูณ คือ องค์ประกอบของโครงการที่สามารถช่วยลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมได้หลายอย่าง สอดคล้องกับแนวคิดของ พรพรรณ ชินฉนพงษ์ (2551) ระบุว่า การพัฒนาที่พยายามลดการเบียดเบียนสิ่งแวดล้อมจะช่วยลดความเสี่ยงต่อสุขอนามัย และความปลอดภัยของผู้คน ยังจะช่วยลดการใช้พลังงานที่ทดแทนไม่ได้ และปกป้องแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีองค์ประกอบดังนี้

8.1 พื้นที่เปิดโล่ง โครงการมักปล่อยให้พื้นที่สีเขียว พื้นที่ตรงนี้มีหน้าที่ใช้สอยอย่างมากมาย ยังเป็นที่ว่างล้อมรอบอาคารและสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ พื้นที่เปิดโล่งที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นเครือข่ายเป็นประโยชน์อย่างมากมายต่อการใช้พื้นที่ช่วยในการจัดการระบบน้ำทิ้ง และเป็นที่พักผ่อนสายตา ยังเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของโครงการ เป็นแนวเน้นเส้นทางคมนาคมสัญจร และเพิ่มคุณค่าภาพลักษณ์ให้แก่สถานที่ตั้งโครงการนั้นๆ

8.2 การระบายน้ำ การระบายน้ำบนดินมีผลกระทบต่อพื้นที่ต่างๆ ทั้งภายในที่ดินเองและพื้นที่รอบนอกที่ดิน การจัดการระบบระบายน้ำควรระบุไว้ตั้งแต่ในขั้นตอนการกำหนดแนวคิดในการออกแบบ การเลือกแนวทางในการบริหารงานระบบระบายน้ำ ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของที่ตั้งโครงการและขนาดของที่ดิน เทคนิคในการจัดระบบสุขาภิบาลในการระบายน้ำต้องอาศัยวิธีการหลายอย่างในการควบคุมน้ำจากแหล่งระบายน้ำหรือใกล้แหล่งระบายน้ำ เช่น การควบคุมและจำกัดการปรับสภาพที่ดินของโครงการเพื่อทำการก่อสร้างอาคาร ถนน คลังเก็บวัสดุ พื้นที่ระยะถอยร่นของอาคาร หรือสร้างรอยต่อระหว่างพื้นผิวที่น้ำไม่สามารถซึมผ่าน เพิ่มพื้นที่ดูดซึมน้ำและลดการไหลของน้ำบนหน้าดิน การทำทางระบายน้ำทิ้งไหลไปสู่แปลงปลูกพืชและพื้นที่น้ำซึม

ผ่านได้ การสร้างสิ่งปลูกสร้างให้กระชับเป็นกลุ่มยังจะช่วยลดพื้นที่ก่อสร้างที่น้ำซึมผ่านไม่ได้ และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำถนนและระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ด้วย

8.3 การสัญจร โดยทั่วไปการออกแบบระบบการสัญจรจะคำนึงถึงลำดับความสำคัญ เช่น ลำดับความสำคัญของถนนจะช่วยในการระบายการจราจรในพื้นที่ การพัฒนาที่ดินโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับถนน 3 ประเภท คือ ถนนหลัก เชื่อมต่อระหว่างชุมชนหรืออำเภอ ถนนรอง ทั่วไปแล้วไม่เชื่อมต่อโดยตรงกับที่ดินแปลงเดียว และถนนย่อย เชื่อมต่อโดยตรงกับที่ดินแปลงเดียว การออกแบบทางสัญจรมีข้อคำนึงถึงคือทางเข้า ทางออกโครงการ จะต้องเข้าใจสภาพบริบทของที่ดินทางเข้าและจุดรับ ส่งของอาคารต่างๆ สิ่งปลูกสร้างต่างๆ ของโครงการจะถูกพิจารณาเป็นลำดับต่อไป

8.4 สาธารณูปโภค ภายในที่ตั้งโครงการเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญจะเชื่อมต่องานระบบของอาคารกับสาธารณูปโภคสาธารณะภายนอกพื้นที่โครงการ สาธารณูปโภคอย่างน้ำประปาและไฟฟ้าเป็นงานระบบที่นำเข้าสู่โครงการส่วนระบบระบายน้ำทิ้งเป็นงานระบบที่ปล่อยออกนอกโครงการ ระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ รวมถึง ระบบโทรศัพท์และเคเบิลทีวี ระบบเหล่านี้อาจแสดงในผังแนวคิดในการออกแบบได้หากที่ดินมีขนาดเล็กตั้งอยู่ในเมืองหรือชานเมือง

8.5 ทัศนียภาพ ที่ตั้งโครงการมีบทบาทที่สำคัญในการออกแบบและวางผังบริเวณการใช้ประโยชน์ที่ดินข้างเคียงมีผลต่อความเหมาะสมของที่ดินในการพัฒนาหรือปรับปรุงโครงการการใช้ที่ดินข้างเคียงอาจส่งผลกระทบต่อที่ตั้งโครงการจากภาพ เสียง กลิ่น และสิ่งรบกวนอื่นๆ สามารถรับรู้ได้ ระยะโดยรอบที่ตั้งโครงการที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับประเภทของโครงการและความต้องการให้โครงการมองเห็นจากภายนอกได้ ความงามของภูมิทัศน์ภายในที่ดินและความงามของทัศนียภาพที่มองออกไปนอกที่ดินเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จของการพัฒนาโครงการ ทัศนียภาพและทัศนียภาพไม่ว่าจะเลวหรือดีเป็นข้อมูลของที่ตั้งโครงการที่มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการวิเคราะห์พื้นที่โครงการ

9. การออกแบบอาคาร (พรพรรณ ชินณพงษ์, 2551) กล่าวว่า การออกแบบต้องเริ่มด้วยการจัดวางพื้นที่ใช้สอยหรือองค์ประกอบต่างๆ ลงบนส่วนต่างๆ ของพื้นที่โครงการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ของโครงการที่จะช่วยทำให้ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การพิจารณาในแต่ละปัจจัยนั้นต้องอยู่ภายใต้ของหลักการและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการออกแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับแนวคิดของ (ธนภณ พันธเสน, 2552) กล่าวว่า การออกแบบบ้านจะต้องเป็นบ้านที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ต้องส่งเสริมสุขภาพของผู้อยู่อาศัยให้มากที่สุด ในราคาที่ถูกที่สุดเท่าที่จะทำได้ต้องทำการศึกษาถึงลักษณะดิน สภาพภูมิศาสตร์ ประเภทวัสดุที่จะใช้ต้องเป็นธรรมชาติและปราศจากพิษตั้งแต่ขั้นการผลิต การติดตั้ง จนถึงขั้นการใช้งาน รวมทั้งวิธีการก่อสร้างแบบบ้านสร้างเอง (D.I.Y. - do it Yourself) ที่ง่ายที่สุดที่จะช่วยให้สามารถลดค่าใช้จ่าย ประกอบ

กับการพิจารณาสอดแทรกบ้านไว้ในพื้นที่ได้อย่างกลมกลืน โดยไม่ต้องตัดต้นไม้ใหญ่ออก อีกทั้งยังต้องควบคุมระดับความชื้นและคุณภาพของอากาศให้เหมาะสมกับผู้อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เมื่อรวบรวมแนวคิดทั้งสองแล้วสามารถนำมาอธิบายถึงเทคนิคในการประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการออกแบบบ้านที่ใส่ใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมเป็นหลักได้ดังนี้

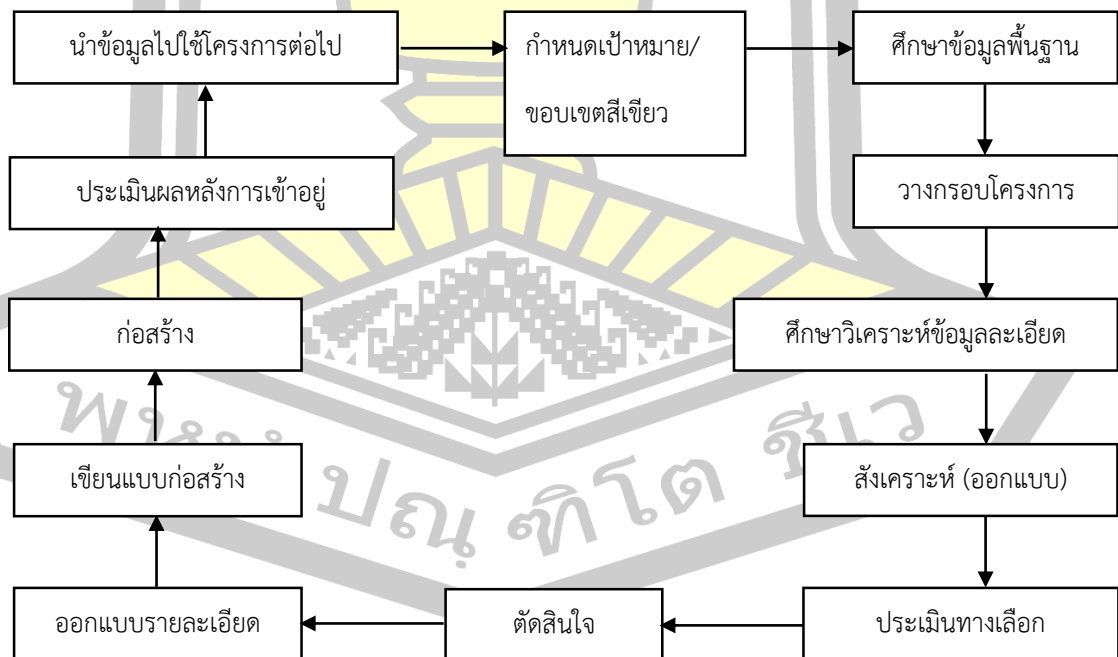
9.1 ปัจจัยหรือตัวแปรของการออกแบบอสังหาริมทรัพย์สีเขียว (ตรัยสรณ์สมานรักษ์, 2551) กล่าวว่า ปัจจัยในการออกแบบมีความแตกต่างจากโครงการเรื่องต่อไปนี้

9.1.1 การใช้ความรู้ การปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรมจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการตัดสินใจภายใต้หลักและเหตุผล ยังต้องมีการพัฒนาและขยายองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

9.1.2 จิตสำนึก คือ ความระลึกรู้ของจิตที่กำลังทำอะไร รู้ว่ากำลังแก้ไขสิ่งที่ไม่ดีในตัวเอง ทำอย่างไรจึงจะมีจิตสำนึกอย่างนั้นเกิดขึ้นมาได้จริงๆ จิตสำนึกไม่ได้สร้างที่ภายนอก แต่สร้างที่ภายใน เพื่อแก้ไขภายในแล้วออกผลเป็นภายนอกให้เห็น

9.1.3 การทำวิจัย เป็นการค้นหาคำตอบอย่างเป็นระบบ เพื่อทำให้สิ่งใหม่โดยการคำนึงถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

9.2 กระบวนการออกแบบ เป็นขั้นตอนของการออกแบบหรือการแก้ปัญหาที่เป็นไปตามวิธีการของระบบ โดยเน้นของอสังหาริมทรัพย์สีเขียวเป็นหลักในการออกแบบ ซึ่งกระบวนการการออกแบบสามารถแสดงรายละเอียดตามแผนผัง ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ผังแสดงกระบวนการออกแบบ

ที่มา : ธนภณ พันธเสน (2552 : 49)

9.3 ผลลัพธ์ของการออกแบบ การแสดงผลขององค์ประกอบของผังทางกายภาพของโครงการ ที่จะส่งเสริมให้โครงการไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหลักเกณฑ์และองค์ประกอบต่างๆ ในการวางผังซึ่ง (พรศักดิ์ สิมะพรชัย, 2552) ระบุว่า การวางผังต้องแสดงรูปแบบสองมิติที่แสดงเค้าโครงของโครงการทางราบสามารถแสดงเค้าโครงการการใช้ที่ดินและการสัญจร แสดงระบบการระบายน้ำ และระบบสาธารณูปโภคได้ สุดท้ายต้องสามารถตรวจสอบความเหมาะสมกับสิ่งที่เป็นนามธรรมได้ เช่น กฎหมาย ความปลอดภัย

10. การตลาด (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2547) ให้ความหมายของการตลาดว่าการทำกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อชักนำสินค้าหรือบริการต่างๆ จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค การตลาดที่ดีจึงเป็นการนำสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมไปสู่สถานที่ในเวลาที่เหมาะสมและในราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับ (ธนภณ พันธเสน, 2552) กล่าวว่าการตลาดสีเขียวสำหรับอสังหาริมทรัพย์ไว้ว่าเป็นการหาและการสนองความต้องการของมนุษย์ของสังคมมีหน้าที่หลักในการสร้างการสื่อสาร การส่งและแลกเปลี่ยนข้อเสนอต่างๆ โดยการสื่อเน้นเน้นให้บุคคลและชุมชนทราบว่า ความจำเป็นและความต้องการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมทั้งที่มีอยู่และจะเกิดขึ้นใหม่นั้น สามารถตอบสนองโดยสินค้าและบริการนั้นๆ ได้ มีความสำคัญทั้งต่อบุคคลในการสร้างอาชีพและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าส่วนความสำคัญเชิงธุรกิจนั้น การตลาดจะเป็นตัวชี้นำการผลิต เกี่ยวพันทุกกระบวนการในการผลิตและนำผลผลิตไปสู่ผู้บริโภคซึ่งจะนำผลกำไรมาสู่บริษัท โดยสามารถอธิบายถึงการตลาดที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้ซื้อและการสร้างลูกค้าทำให้ลูกค้าพอใจและซื้อสินค้าของตนในระยะยาว ส่วนการขาย นั้นเป็นส่วนหนึ่งของการตลาด เน้นอยู่ที่ความต้องการของผู้ขาย ที่จะระบายสินค้าของตนออกไปโดยเร็วที่สุด และมักเน้นผู้ซื้อเป็นรายๆ และมีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจและสังคม สามารถที่จะยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมให้สูงขึ้น ทำให้พฤติกรรม อุปนิสัย ความเชื่อ ค่านิยม และลักษณะการดำรงชีพของบุคคล ในสังคมเปลี่ยนไป และหลายองค์กรใช้กิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อสังคม (CSR-Corporate Social Responsibility) เป็นส่วนหนึ่งของการตลาด ในการศึกษากิจกรรมหรือหน้าที่ของการตลาดนั้นมีดังนี้ (ธนภณ พันธเสน, 2552)

10.1 สารสนเทศทางการตลาดและการวิจัยตลาด เป็นการเก็บข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และวิจัยรวมไปถึงต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับการขายสินค้าหรือบริการเพื่อนำมาช่วยแผนและตัดสินใจทางการตลาดของผู้ผลิตโดยมุ่งหมายให้สินค้าหรือบริการของตนสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป้าหมายได้สูงสุด

10.2 การเงิน เป็นการบริหารเงินให้อยู่ในงบที่ประมาณไว้

10.3 การเก็บรักษา เป็นการเก็บรักษาสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้าและไม่ฉกฉวยเงินไปจนล้าสมัย

10.4 การจัดมาตรฐานและคุณภาพของสินค้า เป็นการสร้างมาตรฐานให้ตรงความต้องการของลูกค้า

10.5 การขาย เป็นการกระตุ้นลูกค้าให้ซื้อสินค้าได้มากและเร็วขึ้น โดยโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งการใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และการทำประชาสัมพันธ์

10.6 การขนส่ง เป็นการจัดเป็นการขนส่งที่ต้นทุนต่ำ รวดเร็ว และเหมาะสมกับสินค้า

10.7 การซื้อ เป็นการจัดซื้อจากแหล่งที่เหมาะสมเพื่อควบคุมต้นทุน

10.8 การรับภาระเสี่ยงภัย เป็นการหาสาเหตุและหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

10.9 การสร้างผลิตภัณฑ์ เป็นการกำหนดลักษณะและขอบเขตของสิ่งที่เสนอขายทั้งจับต้องได้และไม่ได้ ซึ่งได้แก่ สินค้า บริการ รวมทั้งแนวคิด

10.10 การกำหนดราคา เป็นการกำหนดและการตัดสินใจด้านการเงิน ได้แก่ การผ่อนส่ง ส่วนลด ซึ่งสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการตั้งราคานี้ได้แก่ ต้นทุน ความสามารถในการซื้อของสินค้าและสิ่งแวดล้อมทางการตลาด เช่น คู่แข่ง กฎหมาย เป็นต้น

10.11 การหาช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นการกำหนดวิธีการส่งผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มีกิจกรรมได้แก่ การขนส่ง การคลังสินค้าหรือการบริหารสินค้าคงเหลือ และการตัดสินใจเรื่องคนกลาง

10.12 การส่งเสริมการตลาด การส่งเสริมการขายหรือการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ การโฆษณาที่ต้องมีการแจ้งข่าวของกิจการของกิจการและสินค้าผ่านสื่อต่างๆ และเสียค่าใช้จ่าย การขายโดยใช้พนักงานขายจูงใจด้วยการเจรจาการส่งเสริมการขายโดยเร่งการตัดสินใจซื้อให้ซื้อมากขึ้น มากขึ้นหรือให้ทดลองใช้ รวมทั้งการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ โดยการสร้างภาพลักษณ์

11. การเงิน (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2547) กล่าวว่า การเงิน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการรองจากการวิจัยการตลาด ซึ่งการคาดคะเนทางการเงินที่ถูกต้องนับเป็นหัวใจหลักของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ และนำไปสู่การประเมินผลทางการเงินของโครงการที่จะจัดทำขึ้นได้อย่างใกล้เคียงกับสภาพจริงที่จะเกิดขึ้น องค์ประกอบที่สอดคล้องกับ (พรศักดิ์ สิมะพรชัย, 2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบและขั้นตอนต่างๆ ในการจัดทำโครงการที่มีความสัมพันธ์กับการเงิน ดังนี้

11.1 กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำงบประมาณโครงการ เพื่อเป็นการคาดการณ์หรือการวางแผนในอนาคต โดยต้องทราบถึงต้นทุนสินค้า การกำหนดราคาขาย เป็นฐาน

ในการวางแผน และกลยุทธ์ทางธุรกิจ ควบคุมค่าใช้จ่าย สัญญาเงินเดือน และเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพของโครงการ

11.2 วงจรการจัดทำโครงการ ขั้นตอนการจัดทำโครงการนั้นจะประกอบไปด้วยขั้นตอนของการคิดผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอออกมา เพื่อนำไปใช้จัดหาพื้นที่ ขั้นตอนการหาพื้นที่เพื่อคัดสรรพื้นที่ที่เหมาะสมและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ เครื่องมือที่ใช้คือการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ขั้นตอนของการวิจัยการตลาด เพื่อสืบค้นกำลังซื้อและความต้องการของลูกค้า แล้วนำมาใช้ในการกำหนดแนวคิดของการออกแบบให้ได้ตามความพึงพอใจของลูกค้า ขั้นตอนการวิเคราะห์ทางการเงิน โดยต้องศึกษาถึงงบประมาณของต้นทุนการก่อสร้าง การออกแบบและรายจ่ายต่าง ที่เกิดขึ้นต่อโครงการจนไปถึงการปิดโครงการ

11.3 การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เครื่องมือในการหาจัดหาที่ดิน และเป็นปัจจัยที่กำหนดราคาของโครงการ ได้มาจากการคำนวณถึงค่าใช้จ่ายในองค์ประกอบของโครงการ (ธนภณ พันธเสน, 2552) ระบุว่า สำหรับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะต้องมีการศึกษาประเด็นทางสิ่งแวดล้อมและสังคม มากกว่าโครงการปกติ จะเน้นเฉพาะประเด็นทางเศรษฐกิจ

11.4 การจัดทำงานงบประมาณของโครงการ - ประเภทของงบการเงิน ทำเป็นบัญชีแสดงผลการดำเนินงานในรูปแบบงบการเงิน 3 ชนิด ได้แก่ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2547)

11.4.1 งบดุล ประกอบด้วยสินทรัพย์ หนี้สินและทุน องค์ประกอบของสินทรัพย์นั้นได้แก่ สินทรัพย์หมุนเวียน เช่น เงินสด วัสดุสำนักงาน ลูกหนี้ สินค้าสำเร็จรูป สินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดินและส่วนพัฒนา อาคาร อุปกรณ์และเครื่องจักร รถยนต์ ค่าใช้จ่ายรอการตัดบัญชี เช่น ค่าก่อตั้งบริษัท ค่าออกแบบ ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินการ ส่วนในหมวดหนี้สินและทุน ได้แก่ หนี้สิน เช่น หนี้สินระยะสั้น หนี้สินระยะปานกลาง หนี้สินระยะยาว ภาษีเงินได้นิติบุคคลค้างจ่าย

11.4.4.2 งบกำไรขาดทุน เป็นรายงานแสดงผลการดำเนินงานของกิจการ สำหรับช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

11.4.4.3 งบกระแสเงินสด รายรับและรายจ่ายเงินสดสำหรับช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โครงสร้างของงบกระแสเงินสด ได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน ได้แก่ กำไรสุทธิ ค่าเสื่อมราคา เงินรับชำระล่วงหน้า รับชำระจากลูกหนี้ เงินสดเบ็ดเตล็ด รายจ่ายจากการจ่ายชำระค่าวัตถุดิบ เจ้าหนี้การค้า ค่าแรง ค่าใช้จ่ายภาษีประกันสังคม และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด กิจกรรมการลงทุน ได้แก่ จากการจำหน่ายสินทรัพย์ถาวรและการซื้อสินทรัพย์ถาวร ซื้อเครื่องจักรและการตกแต่งสำนักงาน และสุดท้ายจากกิจกรรมจัดหาเงินสด ได้แก่ การกู้ยืมเงินเพิ่ม หรือขายหุ้นสามัญ และการจ่ายคืนเงินกู้ จ่ายดอกเบี้ยและจ่ายเงินปันผล

11.5 แหล่งเงินทุน ของโครงการโดยทั่วไปมักได้แก่ สถาบันทางการเงินและ ผู้ถือหุ้นของบริษัท แต่สำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์สีเขียว (ธนภณ พันธเสน, 2552) ระบุว่า มีลักษณะที่แตกต่างกันไป ได้มาจากเงินสินทรัพย์สะสมของมูลนิธิด้านสิ่งแวดล้อม กู้จากผู้มีจิตศรัทธา หรือคนในครอบครัวของผู้พัฒนาโครงการ ระดมทุนจากเครือข่ายสิ่งแวดล้อมทั่วโลก รายได้จาก วิสาหกิจชุมชน กู้จากสถาบันการเงินโดยไม่แสดงลักษณะเด่นสีเขียวซึ่งอาจเป็นสิ่งแปลกปลอมใหม่ สำหรับผู้ให้กู้ ซึ่งเงินที่ได้มาทั้งหมดที่นำมาพัฒนาโครงการแบบสีเขียว นั้นจะไม่หวังผลกำไรมาก เท่ากับธุรกิจทั่วไปแต่มุ่งหวังเพียงเล็กน้อย เพื่อนำกำไรไปทำกิจกรรมในลักษณะที่ยั่งยืน

11.6 การลดต้นทุน ในโครงการต่างๆ ไปมักพยายามลดต้นทุน ด้วยการ จำกัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อที่ดินและการก่อสร้าง เป็นต้น แต่สำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์สีเขียว ธนภณ พันธเสน (2552) กล่าวว่า เป็นการลดต้นทุนในลักษณะการออกแบบเองของกลุ่มคนใน โครงการที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความเสียสละเช่น บริษัทออกแบบไม่คิดค่าจ้างเพิ่มสำหรับงาน ที่ยากขึ้น และบ่อยครั้งก็จะมีผู้ซื้อบ้านเข้ามามีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังมีวัสดุที่ได้จากการบริจาค จากแหล่งต่างๆ และการลงแรงของเจ้าของบ้านที่ช่วยกันสร้างกันเอง

12. การก่อสร้าง (อรรถจัน เศรษฐบุตร, 2554) กล่าวว่า การก่อสร้างอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนั้น ต้องคำนึงถึงมลภาวะที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมก่อสร้าง ซึ่งจุดประสงค์ของการควบคุมมลภาวะจากการก่อสร้างนั้นก็เพื่อป้องกัน สสารต่างๆ ที่เกิดจากการก่อสร้างอาคารมิให้ ถูกปลดปล่อยออกไปสู่สภาพแวดล้อม โดยเน้นที่การควบคุมการกัดกร่อนของหน้าดิน จะทำให้เกิด การ ชะล้างและไปสะสมเป็นตะกอนในท่อน้ำทิ้ง หรือทางน้ำสาธารณะรวม ทั้งการเกิดฝุ่นละอองใน อากาศ สุขอนามัย ของคนงานก่อสร้าง และต้นไม้เดิมที่อยู่ในที่ก่อสร้าง สิ่งที่สำคัญมากของการ ควบคุมการก่อสร้างที่มีคนงานมากมาย จึงจำเป็นต้องมีการเขียนแผนควบคุมที่ดี และมีการควบคุม กระทบสิ่งแวดล้อมในด้านการก่อสร้างว่า การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่อโครงการ จะต้อง แยกให้ชัดเจนถึงผลกระทบระหว่างการก่อสร้างและเปิดดำเนินการ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นทั้งด้านบวก และด้านลบ ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อทรัพยากรสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม โดยมี ประเด็นที่เกี่ยวข้องดังนี้

13. การบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำ ในช่วงของการก่อสร้างนั้น (กรม ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2542) กล่าวว่า ให้ประเมินปริมาณน้ำเสียจากกิจกรรมงานก่อสร้าง คนงานและบ้านพักคนงานก่อสร้าง ซึ่งตัวเลขนี้จะสอดคล้องกับปริมาณน้ำใช้ของโครงการ โดย (สมาคมสถาปนิกสยาม, 2551) ได้ระบุถึง กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 เกี่ยวกับระบบบำบัดน้ำเสีย และการระบายน้ำทิ้งว่า ทางระบายน้ำทิ้งต้องมีลักษณะที่สามารถตรวจสอบและทำความสะอาดได้ โดยสะดวก ในกรณีที่ทางระบายน้ำเป็นแบบท่อปิดต้องมีบ่อสำหรับตรวจการระบายน้ำทุกระยะไม่ เกิน 8.00 เมตร และทุกมุมเลี้ยงด้วย และกฎกระทรวง ฉบับที่ 44 ข้อ 8 ว่า การจัดการน้ำทิ้ง

จากอาคารจะดำเนินการระบายลงสู่แหล่งรองรับน้ำทิ้ง หรือระบายลงสู่พื้นดินโดยใช้วิธีบ่อซึมหรือโดยวิธีอื่นใดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารนั้นก็ได้ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อื่นหรือกระทบกระเทือนต่อการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และข้อ 9 ได้ระบุว่า ในกรณีที่อาคารใดจัดให้มีทางระบายน้ำเพื่อระบายน้ำจากอาคารลงสู่แหล่งรองรับน้ำทิ้ง ทางระบายน้ำนั้นต้องมีลักษณะที่สามารถตรวจสอบและทำความสะอาดได้โดยสะดวก และต้องวางตามแนวตรงที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยต้องมีส่วนลาดเอียงไม่ต่ำกว่า 1 ใน 200 หรือต้องมีส่วนลาดเอียงเพียงพอให้น้ำทิ้งไหลเร็วไม่ต่ำกว่า 60 เซนติเมตรต่อวินาที ซึ่งขนาดของทางระบายน้ำต้องมีความสัมพันธ์กับปริมาณน้ำทิ้งของอาคารนั้น โดยถ้าเป็นทางระบายน้ำแบบท่อปิดต้องมีเส้นผ่าศูนย์กลางภายในไม่น้อยกว่า 10 เซนติเมตร โดยต้องมีบ่อพักสำหรับตรวจการระบายน้ำทุกมุมเหลี่ยมและทุกระยะไม่เกิน 12 เมตร หรือทุกระยะไม่เกิน 24 เมตร ถ้าทางระบายน้ำแบบน้ำแบบท่อปิดนั้นมีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางภายในตั้งแต่ 60 เซนติเมตร ขึ้นไป ในกรณีที่เส้นทางระบายน้ำแบบอื่นต้องมีความกว้างภายในที่ขอบบนสุดไม่น้อยกว่า 10 เซนติเมตร

14. คุณภาพอากาศ (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2542) กล่าวว่า ในระหว่างการก่อสร้างผลกระทบที่จะเกิดต่อคุณภาพอากาศจะเกิดจากการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง ซึ่งเกิดจากการปรับถมพื้นที่ในช่วงแรกของการก่อสร้าง การขนส่งวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างของโครงการ และการก่อสร้างบ้านพักอาศัย ซึ่งได้สอดคล้องกับ (สมาคมสถาปนิกสยาม, 2551) กล่าวถึง ข้อปฏิบัติเบื้องต้น สำหรับผู้ประกอบการก่อสร้างในการลดมลพิษทางอากาศจากการก่อสร้าง ประกอบด้วย

14.1 กำหนดขอบเขตก่อสร้างอย่างชัดเจน

14.2 จัดทำรั้วที่ครอบบริเวณก่อสร้างสูงจาก พื้นดินไม่น้อยกว่า 2 เมตร

14.3 หากมีการเปิดหน้าผิวดินให้ทำเป็นช่วงๆ เท่าที่จำเป็น และมีมาตรการควบคุมฝุ่น เช่น ฉีดยาป้องกันฝุ่นฟุ้งกระจาย และต้องไม่ให้น้ำที่ฉีดไหลออกนอกบริเวณก่อสร้างลงสู่ผิวถนน

14.4 จัดทำผ้าใบทึบแสงหรือโปร่งแสงปกคลุมตัวอาคารจนกว่าการดำเนินงานจะแล้วเสร็จ

14.5 ปากทางเข้าออกจะต้องปิดทึบตลอดเวลา เปิดเฉพาะมีรถเข้าออก

14.6 ฉีดน้ำ หรือปิดคลุมกองวัสดุให้มิดชิดป้องกันฝุ่น

14.7 ทำความสะอาดเศษหิน โคลน ทราายที่ตกหล่นทุกวัน

14.8 หากพื้นที่โครงการไม่ได้ก่อสร้าง 6 เดือน ควรปลูกหญ้า หรือฉีดทับด้วยสารเคมีที่ช่วยลดการกระจายของฝุ่น

14.9 จัดให้มีที่ล้างเสียงสำหรับการทิ้งขยะและเศษวัสดุที่เกิดจากการทำงาน

14.10 ล้างทำความสะอาดตัวรถและล้อรถ

14.11 ล้างทำความสะอาดอาคารระหว่างก่อสร้าง

14.12 หากมีโรงคอนกรีตผสมเสร็จตั้งอยู่ในพื้นที่ก่อสร้างให้เพิ่มเติมมาตรการควบคุมฝุ่นละอองตามข้อกำหนดตามประกาศของกระทรวงอุตสาหกรรมด้วย

14.13 ไม่ดำเนินการในช่วงเวลา 22.00 - 06.00 น.

14.14 ไม่ก่อให้เกิดเสียงดังเกินกว่า 75 เดซิเบล ในระยะ 30 เมตร

14.15 ไม่พักอาศัยในอาคารที่กำลังก่อสร้าง เป็นต้น

15. การกำจัดขยะมูลฝอย (อรรถจน์ เศรษฐบุตร, 2554) กล่าวว่า เป็นการจัดการขยะที่มาจากกระบวนการก่อสร้างอาคาร ทั้งในด้านการรื้อถอนทำลายอาคารเก่า การก่อสร้างอาคารใหม่ ปริมาณขยะที่มากมายเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมาในการที่จะต้องย่อยสลายทำลาย ต้องนำมาฝังกลบที่สร้างสารพิษในดิน น้ำใต้ดิน แหล่งน้ำ พื้นที่สีเขียว ที่หายไปหรือนำมาไปเผาจนสร้างมลภาวะทางอากาศ การออกแบบอาคารใหม่แทนที่อาคารเดิมที่กำลังจะถูกทำลายลง จึงต้องคำนึงถึงชิ้นส่วนอาคารเก่าจะสามารถนำมาใช้ใหม่ (Reuse) ในอาคารกำลังจะสร้างได้อย่างไร การวางแผนการนำของเก่าไปเข้ากระบวนการย่อยสลายเพื่อนำมาผลิตเป็นวัสดุชิ้นใหม่ (Recycle) ในกระบวนการรีไซเคิลต้องใช้พลังงาน และผ่านกระบวนการที่ซับซ้อน ส่งผลให้วัสดุที่มาจากกระบวนการรีไซเคิลต้องใช้พลังงาน และผ่านกระบวนการที่ซับซ้อน ส่งผลให้วัสดุที่มาจากกระบวนการรีไซเคิลมีราคาสูง อย่างไรก็ตามการนำเศษซากอาคารเก่า มาใช้ประโยชน์จริงๆ จะสามารถช่วยลดค่าก่อสร้างในแง่ของการลดปริมาณขยะที่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมการกลบฝังขยะหรือค่าเผาขยะซึ่งหากผู้บริหารงานก่อสร้างมีความต้องการนำขยะจากการก่อสร้างมาใช้ประโยชน์จริงๆ จะต้องดำเนินการตามวิธีดังนี้

15.1 วางแผนการคัดแยกขยะ ระหว่างขยะที่จะนำไปใช้ใหม่ได้ทันที ขยะที่นำไปย่อยสลายในโรงงานผลิต ขยะที่ไปไหนไม่ได้นอกจากเข้าสู่กระบวนการฝังกลบ หรือเตาเผา ผู้บริหารการก่อสร้างต้องจัดเตรียมพื้นที่ที่รองรับการแยกขยะเหล่านี้ และเตรียมพนักงานที่ทำหน้าที่แยกขยะพร้อมกับประสานงานกับผู้มารับซื้อขยะเข้ามาขนไปเป็นระยะๆ

15.2 ขยะจากการรื้อถอนอาคารเก่า ที่จะนำไปใช้ใหม่ได้ทันที (Reuse) เช่น ไม้หรือหินแกรนิต มักจะมีมูลค่าในการขายต่ออยู่แล้ว ผู้ก่อสร้างมักจะให้การระมัดระวังในการรื้อถอนแต่ขยะบางจำพวกเช่น แผ่นกระจก หรือแผ่นพื้นคอนกรีตสำเร็จรูป มักจะไม่นิยมนำไปใช้ใหม่ แต่หากจะนำไปใช้ใหม่ก็จะต้องระมัดระวังเรื่องการรื้อถอนที่จะไม่ไปทำความเสียหาย

15.3 หน่วยงานหรือองค์กร ที่รับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ให้เข้ามาดูอาคารเก่าว่ามีสิ่งใดที่องค์กร คิดว่ามีประโยชน์ บางครั้งอาจจะเป็นหลอดไฟ แผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์หรือแม้แต่ท่อน้ำ ท่อ PVC จะมีประโยชน์ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

15.4 ติดตามเส้นทางและคำนวณปริมาณของขยะ ว่าไปสู่แหล่งไหนเท่าไร เพื่อเก็บเป็นข้อมูลในอนาคตว่าจะวางแผนรื้อถอนทำลายอาคารเก่าอย่างไรเพื่อให้เกิดประโยชน์จากขยะที่จะเกิดขึ้นมากที่สุด นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้หากนำมาเผยแพร่ต่อสาธารณะก็จะมีผลต่อการเลือกใช้วัสดุ และวิธีการก่อสร้างของผู้ออกแบบอาคารใหม่ให้เลือกใช้วัสดุและวิธีการที่ในอนาคตข้างหน้าอาคารเหล่านั้นสามารถจะนำไปแยกชิ้นส่วนใช้สร้างอาคารใหม่ให้ได้มากที่สุด

16. การพังทลายของดิน (สมาคมสถาปนิกสยาม, 2551) ได้ระบุถึงการกำหนดมาตรการป้องกันการพังทลายของดินหรือสิ่งปลูกสร้างในการขุดดินหรือถมดิน ไว้ดังนี้

16.1 ข้อ 3 การขุดดินตามมาตรา 17 จะกระทำได้เฉพาะในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก ถ้าจะกระทำในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ตกถึงพระอาทิตย์ขึ้นต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

16.2 ข้อ 4 การขุดดินที่มีความลึกจากระดับพื้นดินเกินสามเมตรหรือมีพื้นที่ปากบ่อดินเกินหนึ่งหมื่นตารางเมตร ต้องมีแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณของผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม สาขาวิศวกรรมโยธา ไม่ต่ำกว่าระดับสามัญวิศวกรตามกฎหมายว่าด้วยวิศวกร

16.3 ข้อ 5 การขุดดินที่มีความลึกเกินสี่สิบเมตร ต้องมีการป้องกันการพังทลายของดินหรือสิ่งปลูกสร้างโดยมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับวัดการเคลื่อนตัวของดินและต้องมีแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน และรายการคำนวณของผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ระดับวุฒิวิศวกร ตามกฎหมายว่าด้วยวิศวกร

16.4 ข้อ 8 ในระหว่างการขุดดิน ผู้ขุดดินตามมาตรา 17 ต้องระบายน้ำบนดินบริเวณขอบบ่อดินไม่ให้น้ำท่วมขังและต้องไม่ใช้พื้นที่บริเวณขอบบ่อดินเป็นที่กองดินหรือวัสดุอื่นใดในลักษณะที่อาจทำให้เกิดการพังทลายของดินหรืออาจเป็นอันตรายกับสิ่งปลูกสร้างในบริเวณนั้น

16.5 ข้อ 13 การถมดินตามมาตรา 26 วรรคสาม จะกระทำได้เฉพาะในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก ถ้าจะกระทำในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ตกถึงพระอาทิตย์ขึ้นต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น

16.6 ข้อ 16 การถมดิน ส่วนฐานของเนินดินจะต้องห่างจากแนวเขตที่ดินของบุคคลอื่นหรือที่สาธารณะเป็นระยะไม่น้อยกว่าความสูงของเนินดินที่จะถมดิน เว้นแต่จะได้มีการจัดการป้องกันการพังทลายของดินหรือสิ่งปลูกสร้าง โดยการรับรองจากผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม สาขาวิศวกรรมโยธา ตามกฎหมายว่าด้วยวิศวกร

16.7 ข้อ 17 การถมดินในบริเวณที่ติดกับทางสาธารณะ ผู้ถมดินต้องติดตั้งป้ายสีสะท้อนแสงเตือนอันตรายขนาดกว้างไม่น้อยกว่าห้าสิบเซนติเมตรและยาวไม่น้อยกว่าหนึ่งเมตร

ทำด้วยวัสดุถาวรไว้บนเนินดินที่ถมด้านที่ติดกับทางสาธารณะ ในตำแหน่งที่เห็นได้ง่ายตลอด
ระยะเวลาทำการถมดิน

16.8 ข้อ 18 ในระหว่างการถมดินและภายหลังการถมดินแล้วเสร็จ ผู้ถม
ดิน เจ้าของที่ดินหรือผู้ครอบครองที่ดิน แล้วแต่กรณีต้องตรวจสอบเสถียรภาพของเนินดินให้มีความ
มั่นคงปลอดภัยอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การออกแบบและการพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรร คือ การริเริ่มโครงการที่
เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเริ่มมาจากนักพัฒนาโครงการที่มีพื้นฐานสายวิชาชีพออกแบบทั้งวิสัยทัศน์และ
วัตถุประสงค์ จะพัฒนาโครงการออกมาในรูปลักษณะใด มีปัจจัยกระตุ้นการคิดเหล่านั้นเป็นเชิงสังคม
และสิ่งแวดล้อม การทำโครงการไม่ได้หวังเอากำไรสูงสุด แต่เอากำไรไปทำให้ลักษณะโครงการมีความ
ยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

6. ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์

นิยามแห่งความงามนั้นได้ถูกตั้งเป็นประเด็นทางการศึกษามายาวนานนับศตวรรษจนใน
ที่สุดได้ถูกจัดให้เป็นการศึกษาในรูปแบบของทฤษฎีแห่งคุณค่าหรือคุณวิทยา (Axiology) ซึ่งเป็น
พื้นฐานสำคัญของศักยภาพแห่งความเป็นมนุษย์อันประกอบด้วยความจริง (ตรรกศาสตร์) ความดี
(จริยศาสตร์) และความงาม (สุนทรียศาสตร์) ในทำนองเดียวกันการทำความเข้าใจถึงความหมายของ
ความงามนั้นจำเป็นต้องเข้าใจถึงหลักปรัชญาของสุนทรียศาสตร์ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดของนัก
ปรัชญาสองกลุ่มโดยกลุ่มแรกเชื่อว่าความงามนั้นเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับผู้รับรู้ (Subjective) และอีกกลุ่ม
เชื่อว่าความงามนั้นมีค่าที่เที่ยงแท้ (Absolute, Objective)

อย่างไรก็ตามมีผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายคำว่าสุนทรียศาสตร์ไว้มากมายจนในที่สุด
Alexander Gottrib Baumgarten (1714 -1762) นักปรัชญาชาวเยอรมันได้ประดิษฐ์คำว่า
“Aesthetics” หรือสุนทรียศาสตร์ขึ้นมาและเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งสุนทรียศาสตร์ได้
ตีพิมพ์ผลงานเรื่องผลสะท้อนของกวีนิพนธ์ (The Aestheteca) โดยอธิบายถึงการรับรู้ความรู้สึกด้วย
ประสาทสัมผัสซึ่งเป็นสิ่งที่เขาค้นพบในบทกวีและความรู้สึกเช่นนี้สามารถขยายไปสู่การรับรู้เรื่องราว
ในศิลปะสาขาอื่นๆ ได้นอกจากนี้เขายังพิจารณาคำว่า Aesthesis ในภาษากรีกซึ่งหมายถึงการกำหนด
รู้เพื่อประกอบเป็นฐานความคิดนำไปสู่ที่มาของคำว่า สุนทรียศาสตร์ (Aesthetic) โดยนำมาใช้เป็น
ครั้งแรกในหนังสือดังกล่าวจากนั้นจึงเริ่มใช้คำว่า Aesthetic เพื่ออธิบายเรื่องราวของการรับรู้ทาง
ประสาทสัมผัสจนได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งสุนทรียศาสตร์โดยกำหนดประเด็นในการอธิบาย
ความหมายของคำว่าสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic) ดังนี้ (พรศักดิ์ สิมะพรชัย, 2552)

1. สุนทรียศาสตร์เป็นความรู้จากประสบการณ์ (Conceptual Knowledge) ซึ่งเป็น
การนำเอาเหตุผลมาตัดสินความงาม

2. สุนทรียศาสตร์เป็นความรู้โดยตรง (Intuitive Knowledge) ที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันหรือเรียกว่าการหยั่งรู้ซึ่งเป็นความรู้ที่สูงกว่าปกติและเป็นการนำความรู้ที่เข้ามาตัดสินความงามโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยเหตุผลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง

ผลจากการศึกษาของโคมาร์เด็นที่กล่าวมานี้ ทำให้สุนทรียศาสตร์กลายเป็นวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความงามและความไพเราะโดยสามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสทำให้เกิดความรู้สึกปิติยินดีอิ่มเอมใจพอใจและชื่นชมในสิ่งต่างๆที่เข้ามาปะทะซึ่งอาจอยู่ในธรรมชาติหรืออาจมาจากการที่มนุษย์ผลิตคิดค้นขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความงาม

นอกจากนี้ยังมีนักปรัชญาชื่อ Robert Schumann ที่เป็นทั้งคีตกวีและนักวิจารณ์ได้ให้ความเห็นว่าความงามนั้นแบ่งเป็นสองประเภทคือความงามโดยธรรมชาติและความงามที่เกิดโดยมนุษย์ความงามที่เกิดโดยธรรมชาติคือการสัมผัสและรับรู้ถึงสิ่งสวยงามที่ปรากฏในธรรมชาติแต่ความงามที่เกิดโดยมนุษย์คือสิ่งที่มนุษย์สร้างสรรค์และเข้าไปเกี่ยวข้องในธรรมชาติกระนั้นก็ตามชูมันน์กล่าวว่าในศิลปะมีความงามทั้งสองชนิดนี้ปรากฏอยู่เพียงแต่ความงามโดยธรรมชาติคือความสุนทรีย์ทางอารมณ์และความงามที่เกิดโดยมนุษย์คือความเข้าใจในผลงานศิลปะชิ้นนั้น

จากที่กล่าวมานี้พิจารณาได้ว่ากรอบความคิดของโคมาร์เด็นในเรื่องของสุนทรียศาสตร์ (Aesthetic) และการแบ่งประเภทความงามของชูมันน์นั้นทำให้สรุปได้ว่า สุนทรียศาสตร์ (Aesthetic) หมายถึงศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของทฤษฎีคุณวิทยา (Axiology) โดยมีเนื้อหาในเรื่องของการศึกษามาตรฐานแห่งความงามทั้งที่มีอยู่ในธรรมชาติและเป็นผลงานจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์ซึ่งมาจากการรับรู้ทางประสาทสัมผัสแม้ว่าความงามได้ถูกกำหนดให้เกิดมาตรฐานทางการศึกษาโดยจัดให้อยู่ในศาสตร์แขนงอภิปรัชญาภายใต้กรอบความคิดของทฤษฎีคุณวิทยาอย่างไรก็ตามการทำความเข้าใจเรื่องความงามนั้นกล่าวได้ว่าสุนทรียศาสตร์ยังคงเป็นเพียงแนวทางหนึ่งในการสัมผัสซึ่งความงามเพราะความงามที่บังเกิดขึ้นในจิตใจมนุษย์แต่ละคนนั้นแท้จริงแล้วต่างถูกกลั่นกรองออกมาจากความรู้สึกอันละเอียดอ่อนซึ่งจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ใจได้สัมผัสกับสรรพสิ่งบนโลกด้วยการสัมผัสประสบการณ์ทางการรับรู้ความงามจากความคิดและการกระทำทั้งหมดของมนุษย์เองดังที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้นว่าสุนทรียศาสตร์หมายถึงศาสตร์ที่มีเนื้อหาในเรื่องของการศึกษามาตรฐานแห่งความงามซึ่งมาจากการรับรู้ทางประสาทสัมผัสเป็นผลให้เกิดสภาวะทางใจในเรื่องของความรู้สึกปิติอิ่มเอมและสะท้อนอารมณ์ด้วยความรู้สึกดังกล่าวนี้แม้มีความต่างกันไปในแต่ละบุคคลแต่ก็สามารถพัฒนาให้เกิดเป็นความคุ้นเคยและส่งผลให้กลายเป็นความซาบซึ้งต่อความงามของสรรพสิ่งได้อย่างไรก็ตามด้วยภาวะที่เป็นนามธรรมเช่นนี้ล้วนยากต่อการทำความเข้าใจดังนั้นสรรพสิ่งที่เป็นสาระแห่งความงามจึงถูกกำหนดด้วยคำว่าสุนทรีย์และคำว่าสุนทรีย์ในภาษาบาลีนั้นหมายถึงสุนทรียศาสตร์อย่างไรก็ตามภาวะแห่งความซาบซึ้งต่อความงามของสรรพสิ่งคือ การรู้ถึงคุณค่าในความงามโดยปราศจากการหวังผลตอบแทนใดๆเหตุดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นความรู้สึกอันบริสุทธิ์ดังเช่น Immanuel Kant นักปรัชญา

ชาวเยอรมันนี้กล่าวไว้ว่า“บางครั้งเราก็มีความรู้สึกมีความสุขเพื่อความสุขเท่านั้น” ดังนั้นการทำความเข้าใจประสบการณ์ที่กล่าวมาในเบื้องต้นนอกจากความสำคัญตามหลักการของสุนทรียศาสตร์ซึ่งเป็นการรอบความคิดพื้นฐานต่อการเข้าใจถึงปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรมในเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกทางความงามแล้วประสบการณ์สุนทรียะยังประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ (วรภัทร ภูเจริญ, 2550)

1. ความรู้สึกทางประสาทสัมผัสที่ได้รับทางประสาทสัมผัสของเสียงและแสงจากทางหูและทางตา
2. อารมณ์อารมณ์ที่เป็นสุขหรืออารมณ์เศร้าเกิดขึ้นได้ด้วยวิธีการทางประสาทสัมผัส เช่นเสียงดนตรีที่บรรเลงด้วยจังหวะซ้ำๆ อย่างรวดเร็วก่อให้เกิดความรู้สึกของการเคลื่อนไหว
3. ความหมายแห่งสรรพสิ่งบางครั้งความหมายที่เด่นชัดเกิดขึ้นได้โดยทางเสียงหรือคำเช่นบทกวีที่สามารถสื่อความหมายแห่งอารมณ์ความรู้สึกมายังผู้อ่าน
4. ความรู้สึกประสบการณ์ทางสุนทรียะนั้นเป็นสิ่งที่เต็มไปด้วยความรู้สึกเช่น ในกรณีของภาพที่วาดโดยการเลียนแบบจากธรรมชาติทำให้เรารู้สึกได้เช่นเดียวกับที่เห็นวัตถุจริงจากการถูกลอกแบบคล้ายกันกับที่คนรักสุนัขจะได้รับความรู้สึกเป็นสุขเมื่อเห็นภาพวาดของสุนัขและความรู้สึกเป็นสุขนี้สามารถเทียบได้กับความรู้สึกเป็นสุขดังเช่นที่เขาเห็นสุนัขนั้นจริงๆ
5. ตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ชี้ขาดถึงการรับรู้ประสบการณ์สุนทรียะจากการเริ่มเข้าร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับสิ่งที่เป็นสุนทรียะอย่างไรก็ตามการเข้าร่วมดังกล่าวนี้ตัวบุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองกำลังเข้าร่วมกับสิ่งสุนทรียะนั้นๆ

ด้วยองค์ประกอบดังกล่าวยังมีสิ่งที่บอกถึงลักษณะแห่งอารมณ์ทางสุนทรีย์ ซึ่งมีคุณลักษณะ ดังนี้ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ, 2554)

1. ประสบการณ์ทางสุนทรียะต้องมาจากสภาวะปกติทางการรับรู้ของประสาทสัมผัสทั้งห้าที่มีความสมบูรณ์ไม่บกพร่องหรือพิการ
2. ประสบการณ์ทางสุนทรียะต้องมากจากการไม่เห็นแก่ประโยชน์ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของประสบการณ์สุนทรียะตัวอย่างเช่นนักดนตรีบรรเลงเพลงขึ้นมาจากความพอใจและความสุขที่เขาจะได้รับจากการบรรเลงนั้นๆ โดยไม่จำเป็นจะต้องทำไปเพื่อความสุขของคนอื่นหรือเพื่อเงินดังนั้นจะพบว่าอารมณ์แห่งสุนทรียะของศิลปินหรือผู้ชมผลงานศิลปะจะต้องเป็นอิสระปราศจากความต้องการใดๆซึ่งเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นภายในจิตใจเพียงประการเดียวเท่านั้น
3. ประสบการณ์ทางสุนทรียะต้องมาจากการไม่ยึดมั่นถือมั่นซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของประสบการณ์สุนทรียะด้วยเหตุว่าประสบการณ์สุนทรียะจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยถ้าจิตใจของเรานั้นมีทุกข์ดังนั้นประสบการณ์สุนทรียะจึงต้องเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางและความกังวลใดๆทั้งสิ้น
4. ประสบการณ์ทางสุนทรียะต้องมาจากอารมณ์ร่วมต่อสรรพสิ่งที่สัมผัสตัวอย่างเช่นเมื่อชมละครใจของผู้ชมนั้นได้ปลีกตัวออกไปจากความกังวลส่วนตัวของตนเองและเข้าร่วมกับใจของผู้

แสดงบางคนในละครนั้นผลที่ตามมาคือผู้ชมยอมรับประสบการณ์ทั้งหมดของผู้แสดงประหนึ่งว่าตัวเขาเป็นผู้แสดงในละครนั้นเสียเองสถานะที่เกิดขึ้นเช่นนี้เรียกว่าการอยู่ในอารมณ์หรือการมีอารมณ์ร่วม

5. ประสบการณ์สุนทรียะต้องมาจากการแยกความจริงทางจิตวิทยาตัวอย่างเช่นผู้ชมละครนั้นต้องรู้ว่าสิ่งที่เห็นอยู่ในละครเป็นเพียงการสมมติขึ้นตั้งนั้นจึงไม่ควรพยายามที่จะสลับเปลี่ยนประสบการณ์แท้จริงของตัวเองกับประสบการณ์ของผู้แสดงในละครนั้นๆถ้าเราสลับเปลี่ยนประสบการณ์ที่แท้จริงกับประสบการณ์ของผู้แสดงแล้วใจของเราจะเต็มไปด้วยความจำในอดีตทำให้เกิดความกังวลและความหวั่นไหวผลที่ตามมาก็คือว่าเราจะไม่สนุกกับการชมละครเลย

6. ประสบการณ์สุนทรียะต้องสามารถแบ่งปันให้กับคนอื่นได้และคุณค่าของประสบการณ์นี้จะไม่ลดลงเลยแต่ยังคงอยู่อย่างมั่นคงหรืออาจเพิ่มขึ้นด้วยคุณลักษณะดังกล่าวจึงเป็นการตอบคำถามที่ดีว่าเหตุใดประสบการณ์สุนทรียะจึงถือว่าเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ

7. ประสบการณ์สุนทรียะต้องเป็นอิสระจากความรู้สึกแห่งการเป็นข้าของหมายความว่าถ้าบุคคลใดสนุกสนานเพลิดเพลินกับเสียงดนตรีที่บรรเลงโดยคนรักของตนหรือบรรเลงดนตรีด้วยตัวเองแล้วเกิดความสุขสนานเพลิดเพลินอารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้ไม่ถือว่าเป็นประสบการณ์สุนทรียะที่แท้จริงเพราะเป็นการแสดงถึงความพอใจของตนต่อคนรักหรือต่อเครื่องดนตรีที่ตนเองบรรเลงเท่านั้นแต่มิได้แสดงถึงความซาบซึ้งพอใจต่อเสียงดนตรีที่เกิดขึ้นเลย

8. ประสบการณ์สุนทรียะเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทันทีและเป็นไปเองโดยไม่ถูกบังคับซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้และได้สัมผัสสรรพสิ่งจากภาพรวมตัวอย่างเช่นเมื่อเราเห็นว่าภาพเขียนนั้นสวยงามมันไม่ได้หมายถึงการตรวจสอบในการมองแต่ละส่วนของภาพนั้นแต่หมายถึงเรามองดูภาพเขียนโดยรวมและยอมรับในทันทีทันใดว่าภาพหนึ่งงดงาม

ด้วยสาระสำคัญขององค์ประกอบที่รวมเป็นคุณลักษณะของประสบการณ์สุนทรียะนี้ล้วนคือสิ่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของมนุษย์จุดมุ่งหมายทางสุนทรียศาสตร์เป็นเพียงแค่อุทฺถุภีที่เกี่ยวข้องกับหลักการทางความงามแต่พลังแห่งความรู้สึกของความงามนั้นคือสุนทรียภาพต่อสิ่งที่เป็นจริงและเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคนที่มีความซาบซึ้งในคุณค่าของความงาม

สรุปได้ว่าสุนทรียภาพหมายถึงความรู้สึกอันเกิดจากการรับรู้ทางประสาทสัมผัสที่มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในชีวิตโดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆ ความรู้สึกเช่นนี้เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในใจจากการซาบซึ้งในอรรถรสแห่งความงามความไพเราะและความสะเทือนใจอย่างไรก็ตามหลักเกณฑ์ของสุนทรียศาสตร์คือสิ่งที่จิตใจต้องกระทบกับสรรพสิ่งซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลโดยมีเกณฑ์ตัดสินในคุณค่าแห่งความงามส่วนสุนทรียภาพเป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการซาบซึ้งในภาวะแห่งความงามซึ่งทั้งสองส่วนนี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกิดขึ้นได้โดยผ่านกระบวนการรับรู้ทางความงามซึ่งผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ในประเด็นความต้องการของผู้บริโภค

7. ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม

นิเวศวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Ecology) เป็นแนวคิดทางมานุษยวิทยาแนวหนึ่งที่น่าสนใจศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมโดยเน้นถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมว่าเป็นตัวกำหนดกระบวนการวิวัฒนาการทางสังคมวัฒนธรรม

Julian Stewart (ทรงคุณ จันทจร, 2553) ; อ้างอิงมาจาก Julian Stewart (1977) นักมานุษยวิทยาอเมริกันได้อธิบายแนวความคิดแบบนิเวศวิทยาวัฒนธรรมว่าเป็นการศึกษากระบวนการปรับตัวของสังคมภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมโดยเน้นการศึกษาวิวัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการปรับตัว (Adaptation) ของสังคม

แนวความคิดนี้มองสังคมในลักษณะเป็นพลวัตรหรือเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมโดยมีพื้นฐานสำคัญคือเทคโนโลยีการผลิตโครงสร้างสังคมและลักษณะของสภาพแวดล้อมธรรมชาติเป็นเงื่อนไขหลักกำหนดกระบวนการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวของสังคมวัฒนธรรม

Stewart มองวัฒนธรรมว่าเป็นเครื่องมือช่วยให้มนุษย์ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมประเด็นสำคัญสำหรับการศึกษาเชิงมานุษยวิทยาจึงมีอยู่ว่าวัฒนธรรมมีการปรับตัวอย่างไรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและมนุษย์มีวิธีการอย่างไรในการใช้เทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมนอกจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญอีกส่วนหนึ่งในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ตัวอย่างเช่นในสังคมดั้งเดิม (Primitive Societies) มนุษย์มีวิธีการผลิตแบบล่าสัตว์และเก็บอาหารโดยปกติแล้วผู้หญิงจะเป็นผู้เก็บหาอาหารและผู้ชายเป็นผู้ล่าสัตว์ การแบ่งแยกงานในลักษณะเช่นนี้ได้เป็นเพราะผู้ชายมีร่างกายแข็งแรงกว่าแต่เป็นเพราะผู้หญิงต้องใช้เวลาดูแลลูกในขณะที่ผู้ชายสามารถเดินทางไกลและจากบ้านไปได้เป็นระยะเวลาสั้น

ตามทัศนะของ Stewart มนุษย์เป็นสัตว์มีเหตุผลและวิวัฒนาการทางวัฒนธรรมวางอยู่บนรากฐานของเหตุผลแต่เป็นเพราะว่าสภาพการณ์และสภาวะแวดล้อมมีความแตกต่างกันออกไปวัฒนธรรมสองวัฒนธรรมจึงมีพื้นฐานของการปรับตัวการแก้ปัญหาและมีวิวัฒนาการแตกต่างกันเช่นวัฒนธรรมของกลุ่มที่ตั้งรกรากอยู่ใกล้ทะเลย่อมมีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมืออย่างชีพประเภที่เป็นแห อวนฉมวกเรือและมีการพัฒนาสิ่งสมควรรู้เกี่ยวกับการเดินทะเลและการจับปลาในขณะที่ชนกลุ่มอื่นที่ตั้งรกรากอยู่ในเขตป่าดงดิบอาจมีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือเพื่อใช้ในการยังชีพแตกต่างกันออกไปเช่นหอกธนูเพื่อใช้ในการล่าสัตว์และหาอาหารกลุ่มชนทั้งสองกลุ่มนี้ย่อมต้องมีวิวัฒนาการทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน

Stewart ปฏิเสธแนวความคิดแบบวิวัฒนาการเส้นตรงของนักทฤษฎีวิวัฒนาการรุ่นเก่าซึ่งเสนอว่าวัฒนธรรมของทุกเผ่าพันธุ์จะมีวิวัฒนาการเป็นเส้นตรงผ่านขั้นตอนต่างๆเหมือนกันหมด Stewart แย้งว่าวิวัฒนาการทางวัฒนธรรมอาจเกิดขึ้นได้หลายสาย (Multilinear Evolution) และแต่

ละแนวย่อมมีความแตกต่างกันความแตกต่างนี้เกิดจากการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และโครงสร้างสังคมเป็นหลักอาจกล่าวได้ว่าแนวความคิดแบบวิวัฒนาการหลายสายนี้เป็น แนวความคิดใหม่ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีวิวัฒนาการรุ่นเก่าแนวความคิดนี้เน้นความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมกับสภาพแวดล้อมว่ามีความแนบแน่นใกล้ชิดและส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกันอย่างแยกไม่ ออกในยุคสมัยที่พัฒนาการด้านเทคโนโลยียังอยู่ในระดับต่ำมนุษย์จำต้องปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม และทำให้สภาพแวดล้อมมีศักยภาพในการเปลี่ยนหรือดัดแปลงสภาพแวดล้อมได้มากขึ้นอิทธิพลของ สภาพแวดล้อมก็เริ่มลดถอยลงหากแต่รูปแบบและลักษณะทางวัฒนธรรมประสบการณ์และความชิน ในอดีตตลอดจนวิถีชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีบางอย่างจะยังคงอยู่และได้รับการสืบทอดจาก คนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง โดยสรุปแล้วนิเวศวิทยาวัฒนธรรมตามทัศนะของ Stewart เป็นความ พยายามศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ, 2554)

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับเทคโนโลยีทางการผลิตซึ่งเป็นตัวกำหนดสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีกับพฤติกรรมของมนุษย์
3. ผลในการอธิบายต้นกำเนิดของลักษณะทางวัฒนธรรม (Cultural Traits) ของกลุ่มต่างๆ เช่น เปรูเม็กซิโกเมโสโปเตเมียอียิปต์และจีน เป็นต้น

ผลงานของStewartมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้นักมานุษยวิทยาหันมาสนใจศึกษา ความสำคัญของสภาพแวดล้อมและอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อพัฒนาการทางวัฒนธรรมไวท์ (Leslie White) เป็นนักมานุษยวิทยาอเมริกันอีกคนหนึ่งซึ่งสนใจอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อการ ปรับตัวทางวัฒนธรรม

White ได้ศึกษาตรวจสอบผลงานของนักวิวัฒนาการรุ่นเก่าเช่นมอร์แกนอย่าง ละเอียดและพบว่าทฤษฎีวิวัฒนาการมีหลักเกณฑ์ในการตีความหมายของการเปลี่ยนแปลงทาง วัฒนธรรมที่น่าสนใจอยู่หลายประการและไวท์เองก็ได้เสนอแนวความคิดแบบวิวัฒนาการสมัยใหม่ซึ่ง ต่อมาได้รับการขนานนามแนวความคิดแบบวิวัฒนาการสากล (Universal Evolution) ไวท์มี ความเห็นคล้ายคลึงกับแรดคลิฟฟ์-บราวน์และมาลินอสกีในประเด็นที่ว่ามานุษยวิทยาควรเป็น วิทยาศาสตร์และไวท์ก็ได้พยายามค้นหากฎเกณฑ์หรือทฤษฎีสากลเพื่อใช้อธิบายวิวัฒนาการทางสังคม วัฒนธรรมของกลุ่มชนต่างๆทั่วโลกความหมายของวัฒนธรรมตามทัศนะของไวท์มีความคล้ายคลึงกับ มโนทัศน์เรื่ององค์อินทรีย์ (Super Organic) ของโครเบอร์นั่นคือการมองว่าวัฒนธรรมเป็นสิ่งมี ตัวตนและมีชีวิตแยกออกจากตัวมนุษย์อย่างเด็ดขาดวัฒนธรรมมีกฎเกณฑ์และการทำงานในตัวเองซึ่ง แนวคิดนี้ได้รับการขนานนามว่าวัฒนธรรมวิทยา (Culturology) ไวท์เสนอว่าวัฒนธรรมมีองค์ประกอบ อยู่ 3 ประการ ดังนี้ (นิยพวรรณ วรณศิริ, 2550)

1. ระบบเทคโนโลยีซึ่งรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่มนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นขึ้น
2. ระบบสังคมซึ่งเป็นการรวมตัวกันขององค์กรทางสังคม (Social Organization) และพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์
3. ระบบความคิด (Ideology) ซึ่งรวมถึงความรู้ความเชื่อทัศนคติและค่านิยมต่างๆระบบเทคโนโลยีเป็นโครงสร้างส่วนล่าง (Infrastructure) หรือพื้นฐานสำคัญของวัฒนธรรม เพราะชีวิตมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยระบบนี้ในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมส่วนองค์กรสังคมและระบบความคิดเป็นโครงสร้างส่วนบน (Superstructure) ของวัฒนธรรม กล่าวโดยสรุปทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Ecology) เป็นแนวคิดทางมานุษยวิทยาที่ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมซึ่งศึกษากระบวนการปรับตัวของสังคมภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมโดยเน้นการศึกษาวิวัฒนาการหรือการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการปรับตัว (Adaptation) ของสังคมการเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยมีพื้นฐานสำคัญคือเทคโนโลยีการผลิตโครงสร้างสังคมและลักษณะของสภาพแวดล้อมธรรมชาติผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์สภาพปัจจุบันการของบริหารธุรกิจบ้านจัดสรร

8. ทฤษฎีระบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

การจัดการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรธุรกิจทุกประเภท เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับธุรกิจบ้านนั้นการจัดการที่เหมาะสมกับการดำเนินงานย่อมทำให้ธุรกิจดำเนินได้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการจัดการจำเป็นต้องมีทรัพยากรพื้นฐานเพื่อช่วยในการดำเนินงาน 7 ประการ (7 M) ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2549)

8.1 การจัดการด้านบุคลากร

คนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งของการจัดการเพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร หากคนไม่มีคุณภาพการจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรย่อมดำเนินไปได้ยาก การจะได้คนที่ดีมีคุณภาพเข้ามาทำงานในองค์กรย่อมอยู่ที่การจัดการงานบุคคล ซึ่ง สมคิด บางโม (2549 : 226) กล่าวว่า การจัดการงานบุคคลก็เพื่อเลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานและจัดการดูแลให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร หากการจัดการงานบุคคลไม่ดี องค์กรก็จะ得人ไม่ดี ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน สร้างปัญหาให้แก่ผู้บริหารและสร้างปัญหาให้แก่องค์กรเป็นอันมาก หัวใจสำคัญประการหนึ่งของการจัดการงานบุคคลคือ จัดคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the Right Man on the Right Job) หรือจัดคนเข้าทำงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่ง ไพบูลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี (2542 : 75) ได้เสนอว่าการเลือกบุคคลดำรงตำแหน่งต่างๆ นั้นถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก ควรจะมีหลักเกณฑ์วางไว้โดยแน่นอนว่าจะถือหลักการอย่างไร และใช้สำหรับตำแหน่งต่าง ๆ นั้นถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก ควรจะมี

หลักเกณฑ์วางไว้โดยแน่นอนว่าจะถือหลักการอย่างไร และใช้สำหรับตำแหน่งใดเพียงใดการเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยไม่พิจารณาถึงคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถในการที่จะดำรงตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ ว่าเหมาะสมเพียงใดหรือไม่อาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ในการเลือกบุคคลนี้ถ้าหากว่าเลือกโดยเห็นแก่หน้าหรือพวกพ้อง เช่น เป็นเพื่อนหรือ ญาติ (Nepotion or Patronage) เข้าบรรจุในตำแหน่งนั้น ๆ โดยไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถแล้ว ย่อมไม่เหมาะสมสำหรับการเลือกพนักงานเพื่อบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ

การพิจารณาความรู้ความสามารถและมีการสอบแข่งขันเข้ามาโดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นพรรคพวกของใคร เปิดสิทธิให้แก่ทุกคนในการที่จะสมัครเข้าทำการแข่งขันและเลือกเฟ้น ผู้มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถบรรจุให้เหมาะสมกับลักษณะของงานที่จะต้องปฏิบัติระบบการดั่งที่กล่าวนี้เรียกว่า “Merit System” ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ไพบูลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี, 2542)

1. Competence คือให้มีการสอบแข่งขันคัดเลือกเอาคนที่มีความรู้ความสามารถใครไม่เหมาะสมไม่มีความรู้ความสามารถก็ตัดออกไป
2. Security คือตลอดระยะเวลาที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ด้วยความสามารถมีความประพฤติดีเป็นที่พอใจ ไม่เสียหาย ก็จะต้องไม่ถูกปลดออกจากงาน
3. Equality of Opportunity ในการสอบแข่งขัน ควรเปิดโอกาสให้ทุกคนมีสิทธิเข้าสอบ ถ้าหากมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ผิว เพศ หรือ ศาสนา
4. Neutrality ผู้ที่สมัครเข้าสอบแข่งขันคัดเลือกควรจะตั้งตัวเป็นกลาง ไม่เป็นพรรคพวกของพรรคการเมืองใด แต่สำหรับข้อนี้คงจำกัดสำหรับผู้ที่จบเข้ารับราชการมากกว่าที่จะนำมาใช้ในด้านธุรกิจการค้า

การจัดการงานบุคคลจะต้องมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กร 3 ลักษณะ ดังนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

1. ก่อนเข้าร่วมงาน หน่วยงานด้านงานบุคคลขององค์การจะต้องทำการวางแผน บุคลากร สรรหา และจงใจบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการให้เกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมงานกับองค์การ ซึ่งการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการสรรหาบุคลากร ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคลในแต่ละองค์การสมควรที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงกลุ่มบุคคลที่องค์การมีความต้องการให้ร่วมงานด้วยได้อย่างเหมาะสม

2. ขณะปฏิบัติงาน นอกจากการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าร่วมงานกับองค์การ งานด้านบุคคลยังมีหน้าที่ให้สมาชิกขององค์การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม จัดฝึกอบรม

และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จัดสรรสวัสดิการ และเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วย กำหนดแนวทางความก้าวหน้าในอาชีพของคุณ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้ง ทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้สามารถทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้องค์กรได้ อย่างเต็มที่

3. ภายหลังจากการร่วมงาน การจัดการงานบุคคลจะต้องคำนึงถึงบุคลากรที่ ทำงานกับองค์กรจนครบอายุเกษียณ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นที่ต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบาง ประการยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยการจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถ ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข อาทิ การให้บำเหน็จ บำนาญ พุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินทดแทน หรือผลตอบแทนในรูปแบบอื่น

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ถือเป็นภาระงานที่สำคัญของฝ่ายบริหารที่ต้อง ตระหนักถึงแนวทางและวิธีการ ตั้งแต่การคัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานและธำรงรักษาให้คนมีงาน ที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องจัดการหน้าที่นี้ด้วยการวางแผน กำลังคนสำหรับตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องจัดการหน้าที่นี้ด้วยการวางแผนกำลังคน สำหรับตำแหน่งต่างๆ ประเมินกำลังคนที่มีอยู่แล้ว ดำเนินการคัดเลือกหาตัวบุคคลที่เหมาะสม ตลอดจนการแนะนำคนให้เข้าถึงสิ่งต่างๆ ก่อนการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาคนงานเพื่อให้ สามารถทำงานดีขึ้น โดยที่ฝ่ายบริหารจะต้องคำนึงถึงหน้าที่บริหารงานบุคคลที่สำคัญดังนี้ (ธงชัย สันติ วงษ์, 2548)

1. การออกแบบงานและการวิเคราะห์เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน (Task Specialization Process) คือ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องจากการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่จะมาถึงขั้น แรกของการบริหารงานบุคคล คือการวางแผนองค์กร (Organization Planning) และการออกแบบ งาน (Job Analysis) ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นนี้

2. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning Process) คือ ขั้นตอนของ การวิเคราะห์เพื่อทราบชนิดและจำนวนของตำแหน่งงาน และบุคคลที่ต้องการเพื่อจัดเป็นแผน กำลังคนขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มต้นขั้นตอนแรกของการหาคนมาบรรจุ

3. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection Process) การมีวิธีการสรรหาบุคคล (Recruitment) ก็เพื่อให้ได้บุคคลที่พึงประสงค์ที่สุด และการมีวิธีการ คัดเลือกคน (Selection) เพื่อให้ได้คนที่มีความสมบัติและจำนวนตรงตามจำนวนตำแหน่งงาน ต่างๆ

4. การปฐมนิเทศบรรจุพนักงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Induction and Appraisal Process) คือ การแนะนำเพื่อบรรจุหรือการปฐมนิเทศ (Induction or Orientation) จะทำเมื่อพนักงานใหม่เข้าทำงานในช่วงแรกของการทดลองงานและเรื่อยไปจนมีการ

บรรจุ (Performance Evaluation) นอกจากนี้ หลักจากทุกครั้งที่ได้ทราบผลการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาอันอาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก็จะต้องดำเนินการโดยมีการเลื่อนขั้นโยกย้ายหรือลดตำแหน่ง

5. การอบรมและพัฒนาบุคคล (Training and Development Process) คือขั้นตอนที่เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลาทุกขณะที่มีทรัพยากรมนุษย์ทำงานอยู่กับเรา เพื่อมุ่งที่จะให้มีการเสริมความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญให้เพิ่มขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของตัวพนักงานจะไม่ตกต่ำลงเพราะผลอันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันต่าง ๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคนิค วิธีการผลิต และเงื่อนไขของปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่น ตลอดจนการช่วยให้พนักงานมีความเติบโตก้าวหน้าทันโลก

6. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation Process) คือ การจ่ายผลตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความพอใจมากที่สุดและพอใจเพียงในระดับที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในขั้นในตัวพนักงาน

7. การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์ (Health, Safety Maintenance Process and Labor Relations) การต้องคอยดูแลทั้งเรื่องสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ย่อมเป็นงานอีกด้านหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง และมีแผนงานและวิธีปฏิบัติทางด้านนี้ครบตามสมควร ทั้งนี้ก็เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

8. การใช้วินัย และการควบคุม ตลอดจนการประเมินผล (Discipline, Control and Evaluation) ในขั้นนี้ก็คือ การต้องมีการรักษากฎด้วยวิธีการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการเสียหายและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน ซึ่งก็ย่อมหมายถึงการต้องมีกลไกในการควบคุมติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานบุคคลให้ครบถ้วนทุกหน้างานและทุกขอบเขตของกิจกรรม ทั้งนี้ก็เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านความสำเร็จผลทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบให้ติดตลอดเวลานั่นเอง ในที่นี้การต้องคอยวิจัยค้นคว้าและพัฒนาเทคนิควิธีการที่ใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นก็ต้องกระทำเป็นประจำด้วย

สรุปการจัดการด้านบุคลากร เป็นกระบวนการหรือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องบุคลากรภายในองค์กร ทั้งในด้านการออกแบบงานและการวิเคราะห์เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน (Task Specialization Process) การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning Process) การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection Process) (Selection) การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Induction and Appraisal-Process) การอบรมและพัฒนาบุคคล (Training and Development Process) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation Process)

การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์ (Health, Safety Maintenance Process and Labor Relations) และการใช้วินัย และการควบคุม ตลอดจนการประเมินผล (Discipline, Control and Evaluation)

8.2 การจัดการด้านการเงิน

แนวคิดด้านการบริหารการเงิน (Financial Management) กล่าวว่า การบริหารการเงิน คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาและการใช้ไปของเงินทุน ด้วยวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจเกิดมูลค่าสูงสุด รวมทั้งการที่จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านระยะเวลาในการให้สินเชื่อ การดูแลจำนวนเงินสดและสินค้าคงเหลือว่าควรจะมีเท่าไร รายได้ควรจะมีจำนวนเท่าไร จึงจะสามารถจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจหรือองค์กรมีผลกำไรสูงสุด รับผิดชอบต่อสวัสดิภาพของสังคมและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นสูงสุดซึ่งบุคคลผู้มีหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินธุรกิจ ไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตามจะต้องปฏิบัติ 3 ประการ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2548)

1. การวางแผนหรือคาดการณ์ถึงความต้องการของเงินทุน (Anticipation of financial needs) หมายถึง การพยากรณ์และจัดบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดกับธุรกิจนั้นในอนาคต ทั้งนี้โดยวิธีการเน้นให้เห็นถึงกระแสเงินสดที่เข้ามาและกระแสเงินสดที่ออกไปจากธุรกิจนั้น
2. การจัดหาเงินทุน (Acquiring Financial Resource) หมายถึง การจัดหาเงินทุนมาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการนั้น เป็นเรื่องของการบอกให้รู้ว่ากิจการจะหาเงินทุนมาใช้จ่ายตามที่ต้องการได้ เมื่อไร หาได้จากแหล่งใด และด้วยวิธีการอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงเรื่องที่จะต้องค้นหาผู้มีเงินทุน วิธีการที่จะหาให้ได้ตรงตามกำหนดเวลาและรวมถึงการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้ที่เงินทุนที่จะยอมให้กู้ยืม ทั้งนี้ โดยการหาข้อเท็จจริงและให้ตัวเลขประกอบสนับสนุนคำขอที่สมจริง
3. การจัดสรรเงินทุนไปในธุรกิจ (Allocation of Fund in the Business) หมายถึง การจัดสรรเงินทุนไปในสินทรัพย์อย่างไรที่จะก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด นั่นคือ จะต้องให้ความสำคัญระหว่างความสามารถในการทำกำไร (Profitability) และสภาพคล่อง (Liquidity) ของกิจการ โดยความสามารถในการทำกำไร หมายถึง กำลังความสามารถที่ให้ได้มาซึ่งรายได้ (Earning Power) ส่วนสภาพคล่องของกิจการ หมายถึง การมีสินทรัพย์ที่มีสภาพใกล้เคียงกับเงินสดในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องใช้เงินทุนที่ได้จากแหล่งต่างๆ เช่น การกู้ยืมหรือส่วนของเจ้าของ หรือหุ้นส่วน เพื่อนำมาลงทุนในรูปแบบต่างๆ เช่น ลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียน ซื้อเครื่องจักร สร้างโครงการ เป็นต้น

(พรวรธรณ นันทแพศย์, 2550) กล่าวว่า เงินทุนมีการหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลาทำให้ธุรกิจเกิดรายได้หรือกำไร ส่วนหนึ่งของกำไรหรือกำไรสะสมก็ถูกนำไปลงทุนต่อ แต่ถ้าในกรณีธุรกิจ

ขาดทุน ก็ต้องหาแหล่งเงินทุนใหม่แล้วนำไปจัดสรรเพื่อก่อให้เกิดรายได้ต่อไป ดังนั้นการบริหารเงินจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างมากถ้าบริหารการเงินไม่มีประสิทธิภาพอาจทำให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบ้านจัดสรรในแต่ละโครงการมีการใช้เงินเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นค่าที่ดิน ค่าพัฒนาที่ดิน รวมถึงสาธารณูปโภคประเภทต่างๆ ค่าก่อสร้าง และค่าดำเนินงาน เป็นต้น ดังที่ (วรวิทย์ มานะกุล, 2550) กล่าวว่า แหล่งเงินที่สำคัญๆ ของนักลงทุนหรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ก็คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และบริษัทเงินทุนต่างๆ ซึ่งสถาบันการเงินดังกล่าวแต่ละสถาบันต่างก็ย่อมมีระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการพิจารณาให้เงินกู้แก่นักลงทุนหรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรที่แตกต่างกันออกไปในรายละเอียดที่ปลีกย่อย ที่อาจประกอบด้วย

1. รายละเอียดขั้นตอนในการก่อสร้างบ้านจัดสรร ที่ประกอบไปด้วย การดำเนินการก่อนการก่อสร้าง การดำเนินงานช่วงก่อสร้าง และการดำเนินงานช่วงหลังการก่อสร้าง ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะเกี่ยวข้องกับต้นทุนในการผลิตทั้งสิ้น
2. โครงสร้างของต้นทุนในการก่อสร้างบ้านจัดสรร ซึ่งประกอบไปด้วย ราคาที่ดิน และค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างและการบริหารที่ขึ้นอยู่กับประเภทของบ้านที่จะสร้าง
3. โครงสร้างตลาด และการแข่งขันของธุรกิจบ้านจัดสรร
4. พฤติกรรมของผู้ซื้อบ้านจัดสรร
5. นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการควบคุมสินเชื่อ

8.3 การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์

วัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินกิจการ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องมีการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ดี ซึ่ง ณีภูษพันธ์ เขจรันท์ (2551 : 200-205) ได้ให้แนวคิดในด้านการจัดการวัสดุว่า การจัดการวัสดุ หมายถึง การตัดสินใจในแต่ละช่วงระยะเวลาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมเกี่ยวกับการจัดหา การจัดเก็บและการใช้งานวัสดุดิบ ตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้า การจัดการวัสดุจะมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับองค์การ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการไหลของวัสดุ ตั้งแต่การจัดการจากภายนอกองค์การ การใช้งาน การเก็บรักษา และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิตและหน้าที่อื่นภายในองค์การ

1. การจัดหาวัสดุดิบ การจัดหาวัสดุดิบเป็นงานสำคัญของฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายจัดการ วัสดุที่ เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การเลือกผู้ขายวัสดุดิบ การจัดซื้อจนกระทั่งได้รับสินค้าตามที่ต้องการ การจัดหาวัสดุดิบจะมีรายละเอียดและเกี่ยวกับบุคคลหลายฝ่าย

ทั้งภายนอกและภายในองค์กร จึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ วัสดุดิบ หรือบริการตามความต้องการของผู้ใช้ โดยกระบวนการจัดหาวัสดุดิบมีขั้นตอน ต่อไปนี้

1.1 การรับรู้ความต้องการปกติการจัดหาวัสดุดิบจะเริ่มต้นจากการ รับทราบความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะกำหนดคุณสมบัติ คุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาที่ต้องการ สินค้าหรือบริการจากภายนอก ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้จัดซื้อ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ การจัดซื้อมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่ผู้ซื้อต้องการดังนั้นหากผู้ใช้และผู้จัดซื้อต้องการให้การจัดหา มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรดำเนินการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุไว้ล่วงหน้าเพื่อให้การจัดหา เป็นไปอย่างถูกต้อง การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะก็คือ การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ คุณสมบัติของวัสดุแต่ละชนิดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบ รูปร่างลักษณะ ขนาด ชนิด และคุณสมบัติของ วัสดุที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบ ความมุ่งหมายประการสำคัญที่จะต้องมีการกำหนดลักษณะเฉพาะ ดังที่ (วินิจ วีรยางกูร, 2532) ดังนี้

1.1.1 เพื่อให้การจัดหาสามารถจัดหาวัสดุที่ผู้ซื้อต้องการจริงๆ

1.1.2 เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกในการจัดหา

1.1.3 เพื่อให้ได้วัสดุที่เป็นมาตรฐาน

1.1.4 เพื่อให้ผู้ผลิตปรับปรุงสินค้าของตนให้มีคุณภาพสูงขึ้นและมี

คุณลักษณะเฉพาะตามผู้ซื้อต้องการ

1.2 การเลือกซื้อวัสดุดิบ ผู้จัดซื้อต้องสรรหาผู้ขายวัสดุดิบที่มี

ความสามารถและความเหมาะสมในการจัดหาวัสดุดิบหรือบริการให้องค์กร โดยการจัดหาข้อมูลของ ผู้ขายแต่ละรายการเปิดประมูลการประเมินข้อเสนอ และการตัดสินใจ โดยฝ่ายจัดซื้อสมควรพิจารณา ปัจจัยสำคัญ เช่น คุณสมบัติ ปริมาณ ราคาวัสดุ การบริการ ความซื่อสัตย์สุจริต และฐานะการเงิน ของผู้ขายวัสดุดิบ

1.3 การสั่งซื้อเป็นการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุดิบ วัสดุอุปกรณ์ของใช้ ต่างๆ ตามที่กิจการต้องการใช้ โดยมีคุณสมบัติที่ถูกต้องในจำนวนที่ถูกต้อง ภายในจังหวะเวลาที่ ถูกต้องในราคาที่ถูกต้องจากผู้ขายที่ถูกต้อง โดยการนำส่งไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง

2. การจัดเก็บเครื่องมือและวิธีการเก็บรักษาวัสดุ ดังที่ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546) กล่าวว่า การวางแผนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่จะจัดเก็บ ได้แก่

2.1 การเก็บรักษาวัสดุให้ถูกต้องเหมาะสมนั้นต้องขึ้นอยู่กับเนื้อที่เท่าไร

2.2 โดยปรกติการเบิกไปใช้ทันทีมีจำนวนก็หน่วย วัสดุควรเก็บรักษาไว้ เป็นชิ้นเป็นคู่หรือเป็นโหล

2.3 จำนวนหน่วยสูงสุดที่จะเก็บรักษาแต่ละครั้งเป็นเท่าไร

2.4 เครื่องอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษาวัสดุที่เหมาะสมกับวัสดุ เป็นเครื่องมืออุปกรณ์ประเภทใด (พิจารณาจาก น้ำหนัก รูปร่าง และการเก็บรักษา)

2.5 มีการเบิกจ่ายวัสดุจากคลังวัสดุบ่อยแค่ไหน

2.6 วัสดุที่ใช้ในการผลิต บ่อยที่สุดเก็บรักษาไว้ที่ไหน

จำนวนและประเภทของเครื่องอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษา วัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในปัจจุบัน อาจกำหนดหรือเจาะจงได้ ถ้ามีการตั้งคำถามทั้ง 6 ข้อ เกี่ยวกับวัสดุ ทั้งหมดทุกชิ้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการเก็บรักษาวัสดุทั้งหมดคือ เพื่อลดความสูญเสียและ เสื่อมสภาพ การปฏิบัติโดยทั่วไปกับวัสดุที่จะเสื่อมสภาพก็คือจ่ายวัสดุเก่าก่อนวัสดุใหม่ซึ่งในทางการ บัญชีเรียกว่าวิธี “เข้าก่อน-ออกก่อน” วัสดุบางอย่างบางครั้งต้องการการปกป้องเป็นพิเศษ เช่น ชิ้นส่วนโลหะจะเป็นสนิมหรือฝุ่นก็ต้องเก็บรักษาไว้ในที่แห้ง ส่วนวัสดุที่เป็นของเหลวบางอย่างอาจแพ้ ความร้อน ความเย็น และความชื้น จะต้องเก็บรักษาในสถานที่ที่เหมาะสมและถ้าวัสดุอาจถูกโจรกรรม ง่าย ควรเก็บไว้ในตู้ใส่กุญแจหรือสถานที่ที่เหมาะสมและถ้าวัสดุอาจถูกโจรกรรมง่าย ควรเก็บไว้ในตู้ใส่ กุญแจหรือสถานที่ที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

3. การใช้งาน การที่หน่วยปฏิบัติงานจะนำวัสดุออกไปใช้งาน จะต้องปฏิบัติ ตามวิธีการที่ถูกต้องของการเบิกจ่ายจากหน่วยจ่าย ในเวลาเดียวกันหน่วยจ่ายก็ต้องกำหนดวิธีการ จ่ายวัสดุที่ถูกต้องด้วย และเมื่อหมดความจำเป็นที่จะใช้วัสดุสมควรจัดให้มีการส่งคืนวัสดุนั้นไปที่หน่วย จ่ายเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนและการประหยัด ซึ่งการเบิกวัสดุไปใช้งานมีดังนี้

3.1 ประเภทของการเบิกวัสดุ แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1.1 การเบิกขั้นต้น หมายถึง การเบิกวัสดุรายการที่ไม่เคยเบิกมา

ก่อน

3.1.2 การเบิกทดแทน หมายถึง การเบิกวัสดุเพื่อทดแทนวัสดุที่ใช้งาน

หมดไป

3.1.3 การเบิกพิเศษ เช่น การเบิกวัสดุในกรณีฉุกเฉิน ที่จำเป็นต้องเบิก วัสดุอย่างรวดเร็ว การเบิกวัสดุรายการที่มีได้กำหนดไว้ในอัตราวัสดุ และการเบิกวัสดุก่อนถึงเวลาที่ กำหนดไว้ให้เบิกวัสดุได้

3.2 วิธีการเบิกวัสดุ สิ่งที่หน่วยจ่ายจะต้องกำหนดขึ้นเพื่อพิจารณาให้การ เบิกวัสดุเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ดังนี้

3.2.1 หน่วยงานผู้มีสิทธิเบิกวัสดุ การกำหนดให้หน่วยงานใดเป็น หน่วยงานที่มีสิทธิเบิกวัสดุหรือที่เรียกว่าหน่วยเบิกนั้น ควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.2.2 กำหนดวงรอบในการเบิกวัสดุให้ชัดเจน เช่น ให้เบิกวัสดุ 2 สัปดาห์ครั้งและควรเฉลี่ยวันในการวางใบเบิกสำหรับหน่วยเบิก เพื่อให้มีงานเข้ามาที่หน่วยจ่ายใน

อัตราที่สม่ำเสมอ อัตรา คือ จำนวนที่ตั้งไว้ว่าแต่ละหน่วยเบิกจะมีสิทธิในการเบิกวัสดุรายการนั้นๆ ภายในแต่ละวงรอบการเบิกเป็นจำนวนเท่าไร สิ่งสำคัญคือหน่วยเบิกจะเบิกตามจำนวนในอัตราเพราะถือว่าเป็นสิทธิไม่ได้ ต้องนำมาคำนวณตามสูตรการเบิกทุกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดกรณีวัสดุเกินต้องการหรืออาจขาดมือก่อนถึงวงรอบการเบิกได้

3.3 การส่งคืนวัสดุ วัสดุที่จะนำส่งคืนให้หน่วยจ่ายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 วัสดุใช้งานได้ คือวัสดุที่อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ต่อไป โดยไม่ต้องมีการซ่อมก่อนจ่ายให้หน่วยอื่น

3.3.2 วัสดุใช้งานไม่ได้ อยู่ในสภาพชำรุด หมดสภาพที่จะใช้งานได้ต่อไปส่งคืนมาเพื่อรอการอนุมัติจำหน่ายต่อไป

3.4 การจ่ายวัสดุ เป็นหน้าที่ของหน่วยจ่ายซึ่งแต่ละองค์การมักมีหน่วยจ่ายน้อยหน่วยเมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยเบิกซึ่งมีจำนวนมากหลายเท่าตัว ความสมบูรณ์ของการจ่ายวัสดุอยู่ที่หน่วยเบิกได้รับวัสดุตามจำนวนที่ต้องการหรือตามจำนวนที่ผู้อนุมัติจ่ายเห็นสมควร อนุมัติให้จ่ายได้และมีการเก็บเอกสารการเบิก-จ่าย อย่างถูกต้อง

4. การเก็บสินค้าคงคลังหรือวัสดุคงคลัง (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2551) ได้ให้ความหมาย วัสดุคงคลังว่า หมายถึง วัสดุหรือสินค้าที่จัดเก็บไว้เพื่อรองรับความต้องการใช้งานในอนาคต วัสดุคงคลังจะเกิดขึ้นเมื่อปริมาณการไหลเข้าของวัสดุมากกว่าอัตราการระบายออกวัสดุคงคลังจะมีตั้งแต่ วัสดุดิบ งานระหว่างทำ และสินค้าสำเร็จรูป โดยระบบการจัดเก็บวัสดุคงคลังจะมีมาตรฐานและความซับซ้อนในระดับที่แตกต่างกันตามลักษณะของอุตสาหกรรม เทคโนโลยีและขนาดขององค์กร เช่น ผู้ค้าปลีกรายย่อยจะใช้พื้นที่ขนาดเล็กภายในร้านและระบบควบคุมที่เรียบง่ายในการจัดการวัสดุคงคลัง ขณะที่ผู้ค้ารายใหญ่อาจจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่และมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดการวัสดุคงคลังก่อนจัดส่งไปยังร้านค้าปลีกของตน เป็นต้น

5. การกระจายสินค้า เป็นการจัดการกระบวนการไหลของสินค้าและ หรือบริการจากองค์การไปสู่ลูกค้า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและการขนส่งผลิตภัณฑ์จากโรงงานและหรือแหล่งผลิตไปสู่โกดัง (Warehouse) และผู้ค้าปลีก การกระจายสินค้าที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพช่วยให้องค์การเข้าถึงตลาดและใช้ต้นทุนอย่างเหมาะสม

การจัดการวัสดุมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในกระบวนการผลิต ซึ่งมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อองค์กร เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการไหลของวัสดุ ตั้งแต่การจัดหาจากภายนอกองค์กร การใช้งาน การเก็บรักษา และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป

8.4 การจัดการด้านระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศได้กลายเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการดำเนินภารกิจขององค์การสมัยใหม่ดังที่ (พรวรรณ นันทแพทย์, 2550) ได้กล่าวว่า องค์การต่างๆ กำลังใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อหาความได้เปรียบในเชิงแข่งขันกับคู่แข่ง มาออกแบบกระบวนการพื้นฐานทางธุรกิจเสียใหม่เพื่อให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นโดยการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งหลายคนเชื่อว่าระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์จะมีอิทธิพลต่อวิถีจัดการและกระบวนการในการดำเนินหน้าที่ต่างๆ ทางธุรกิจแต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างองค์กรและข้อมูลจะต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 497) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีใหม่ที่รวมคอมพิวเตอร์ สารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม ที่รวมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology) อันเป็นเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนอย่างมากไม่ว่าจะด้วยประสิทธิภาพ ความทันสมัย ความสะดวกรวดเร็ว และประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ที่หลากหลาย เช่นการค้าขาย การประกอบธุรกิจ การศึกษา การอุตสาหกรรม เป็นต้น นอกจากนั้น (นิตยา เจริญประเสริฐ, 2543) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศว่าภารกิจต่างๆ ให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศ และมีการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมากขึ้นนั้น มีผลมาจากทั้งปัจจัยภายใน และภายนอกซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของโลก เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจปัจจุบันต้องแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลาดของสินค้ากว้างขึ้นมากกว่าเดิม ระบบสารสนเทศช่วยให้องค์กรสามารถรับรู้ข่าวสารและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลกได้อย่างรวดเร็ว
2. เพื่อฉวยโอกาสทางการตลาด เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถให้ข้อมูลผู้บริหารในโอกาสใหม่ๆ ทางการตลาด ทั้งด้านความต้องการของผู้บริโภค การหาสินค้า บริการใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ของกิจการ โดยช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ให้กิจการสามารถวางแผนงาน หรือวางกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
4. เพื่อเชื่อมโยงแผนกต่างๆ ภายในองค์กรที่ทำงานต่างกัน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการใช้ข้อมูลร่วมกันด้วยระบบฐานข้อมูล
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยคอมพิวเตอร์สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานภายในองค์กร และยังลดข้อผิดพลาดต่างๆ ที่มาจากบุคคลได้ เช่นระบบการสั่งซื้อ ระบบการควบคุมการผลิต ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง เป็นต้น
6. เพื่อเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการ เนื่องจากผู้บริโภคมีทางเลือกที่มากขึ้น ประกอบกับการรับข้อมูลข่าวสารก็สามารถทำได้รวดเร็ว และมีปริมาณมากทำให้ผู้มีประกอบการต่าง

แข่งขันกันในด้านคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

วิธีการที่ผู้บริหารใช้ข้อมูลในหน้าที่บริหารจัดการนั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ได้เสนอแนะไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผน (Using Information to Plan)
 ในกระบวนการวางแผนผู้บริหารจะใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนาเป้าหมายและจัดสรรทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการนำ (Using Information to organize)
 ข้อมูลมีบทบาทสำคัญในการออกแบบองค์กร เนื่องจากระบบข้อมูลที่ประสมประสานอย่างสมบูรณ์ของบริษัทจะช่วยให้ผู้บริหารมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพนักงานและลูกค้ามากขึ้นผู้บริหารจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการขององค์กรและทักษะของพนักงาน ถ้าผู้บริหารขาดทักษะที่จำเป็นสำหรับการจัดองค์กรแล้ว จะทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

3. การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการนำ (Using Information to lead) ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้นำและการจูงใจ ซึ่งข้อมูลสามารถลดหรือผ่อนคลายนปัญหาได้ ข้อมูลมีอำนาจในการจัดการซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ หากผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแล้วจะส่งผลต่อการตัดสินใจผิดพลาดได้

4. การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการควบคุม (Using Information to Control)
 ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่จะปฏิบัติตามระบบการควบคุมการบริหารจัดการให้มีประสิทธิผล กระบวนการควบคุมเริ่มด้วยการกำหนดมาตรฐานแล้ววัดการทำงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ตัวอย่าง การเปรียบเทียบการทำงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานจากข้อมูล ถ้าไม่มีข้อมูลผู้บริหารจะไม่สามารถประเมินสถานการณ์ได้ถูกต้องหรือมีการกระทำที่เหมาะสม การปฏิบัติการของระบบการควบคุมใหม่จะเกิดขึ้นจากการที่ฝ่ายบริหารได้รับข้อมูลใหม่ๆ

การค้าขายหรือการทำธุรกิจต่างๆ ในยุคปัจจุบันมีการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้นั้น (สมคิด บางโม, 2549) ได้กล่าวว่าเป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือเรียกกันย่อๆ ว่าอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) หรืออีบิสิเนส (E-Business) ซึ่งหมายถึง การค้าขายหรือการทำธุรกิจต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นที่ 1 การโฆษณาเผยแพร่ อาจทำผ่านเว็บไซต์ที่มีข้อมูลสินค้า และอาจมีการให้สอบถามปัญหาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ด้วย เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตและราคาสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ

2. ขั้นที่ 2 การรับคำสั่งซื้อ อาจทำได้โดยฝ่ายเว็บไซต์ของผู้ขาย หรือส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มาเพื่อระบุการสั่งซื้อพร้อมการชำระเงิน ซึ่งนิยมชำระผ่านบัตรเครดิตหรือผ่านระบบการชำระเงินอื่นๆ

3. ขั้นที่ 3 การส่งมอบสินค้า ถ้าสินค้าหรือบริการเป็นของที่จับต้องได้ เช่น เครื่องไฟฟ้า เครื่องประดับ เป็นต้น จะต้องพึงบริการไปรษณีย์หรือผู้จัดส่งสินค้า แต่ถ้าเป็นสินค้านามธรรม เช่น ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ข้อมูลหรือเพลง เป็นต้น เมื่อชำระเงินเสร็จแล้วก็ดาวน์โหลดเข้าไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ซื้อได้ทันที

4. ขั้นที่ 4 ขั้นตอนหลังการขาย เป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ วิธีใช้ รับฟังปัญหาข้อแนะนำ คำติชมต่างๆ จะทำโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์โดยตรง ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อองค์การในด้านช่วยสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจของผู้บริหารองค์กร ซึ่งมีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันในแต่ละระดับนอกจากนี้ธุรกิจแต่ละประเภทก็มีความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันด้วย

8.5 ด้านการบริหารจัดการ

การดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ (สุทธิชัย ดิยะสุวรรณ, 2543) ได้เสนอแนะว่า ในการดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรผู้บริหารจะต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยตลอดเวลาเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพต้องปรับตัวให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพไม่ใช่เพียงแต่ลงทุนหาทำเลที่ดินที่ดี ราคาถูก แล้วกู้เงินมาพัฒนาโครงการเท่านั้น แต่ต้องมีจังหวะที่จะเข้าออกในการลงทุน วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ แหล่งเงินทุนและผลตอบแทน ต้องวางแผนและมีการควบคุมอย่างรัดกุมยิ่งขึ้นทั้งด้านการเงิน การขาย และการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดตามเป้าหมาย โดยมีต้นทุนที่ต่ำ

แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (Process of Management) นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะได้ยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ Harold (สุวิมล แม้นจริง, 2552) ; อ้างอิงมาจาก Harold. 1997) ได้จำแนกหน้าที่

ผู้บริหาร 5 ประการ คือ POSDC Model ซึ่งเป็นหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไปของธุรกิจในปัจจุบันนิยมใช้ และหน้าที่ดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการใช้ความคิดอย่างรอบคอบเพื่อทำการตัดสินใจล่วงหน้าว่า จะทำอะไร เมื่อไร ทำอย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ
 2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดแผนงานและการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน การจัดแผนงานคือ การรวมกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในที่เดียวกัน การแบ่งงานกันทำเฉพาะคือ การแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนภายในองค์การ รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ที่จำกัด
 3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร บรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การ โดยผู้บริหารต้องวางแผนทรัพยากร กำลังคนสำหรับตำแหน่งต่างๆ สรรหา คัดเลือก ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
 4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการแสดงความเป็นผู้นำและใช้ความสามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำการต่างๆ ที่ได้วางแผนและจัดระเบียบไว้โดยผ่านทางกระบวนการติดต่อสื่อสาร
 5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาวามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายหมายขององค์การ
- การจัดการนั้นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การสั่งการ (Direction) และการควบคุมงาน (Controlling) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการบริหารที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

8.6 การจัดการด้านการตลาด

Henry (สุวิมล แม่นจริง, 2552) ; อ้างอิงมาจาก Henry. 1998 : 14) ได้ให้ความหมายของการตลาดไว้โดยเน้นที่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และถือว่าองค์การตลาดเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ โดยกล่าวว่า การตลาดคือ การดำเนินกิจกรรมทุกชนิดที่กระทำโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถกำหนดความต้องการของลูกค้าได้ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้านั้น โดยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจด้วย ดังนั้น บทบาทหน้าที่ขององค์การตลาด จะต้องกำหนดหรือระบุความ

ต้องการของลูกค้าได้ก่อน แล้วจึงหาวิธีดำเนินการพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และจะต้องมีการติดตามประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้า

การเริ่มต้นธุรกิจขึ้นใหม่หรือการซื้อธุรกิจที่มีอยู่แล้วมาดำเนินการนั้น สุวิมล

แมนจริง (2552 : 17) กล่าวว่า ผู้ที่คาดว่าจะเป็นเจ้าของธุรกิจจะต้องประเมินศักยภาพของตลาด (ยอดขายทั้งหมด) ขอบเขตการค้าที่ได้เลือกไว้อย่างรอบคอบ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าสินค้าหรือบริการจะแสดงให้ผู้ประกอบการเห็นว่าดีเพียงใด หรือ ธุรกิจจะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดก็เป็นเพียงสิ่งที่ไม่มียุทธศาสตร์ ถ้าหากว่าบุคคล โดยทั่วไปไม่ต้องการสินค้าหรือบริการนั้นถึงแม้ว่าเรื่องนี้จะดูเหมือนว่าเห็นได้ชัดเจนก็ตาม เจ้าของธุรกิจควรจะระมัดระวังการยึดถือตามดุลยพินิจเพียงคนเดียว การประเมินศักยภาพของตลาด เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยที่เป็นโอกาสของหลาย ๆ ปัจจัยดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงลักษณะทางด้านสำโนประชากรของผู้ที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้า
2. ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจของเขตการค้า เช่น รายได้ การคาดการณ์ความเจริญเติบโต
3. การพิจารณาด้านสังคมและวัฒนธรรมของตลาด
4. ลักษณะการซื้อและความพอใจของผู้ที่คาดว่าจะจะเป็นลูกค้า

เจริญเติบโต

ส่วนผสมทางการตลาด การแข่งขันธุรกิจบ้านจัดสรรจะเน้นส่วนผสมทางการตลาด 4

ประการ ดังที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) กล่าวไว้ดังนี้

1. ประการแรก แข่งขันเรื่องราคา คือราคาต้องเป็นธรรม ซึ่งไม่ได้หมายความว่าโครงการไหนราคาถูกแล้วจะขายได้ แต่ต้องดูว่าโครงการได้ให้สาธารณูปโภคครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งราคาอาจจะต่างกันนิดหน่อย แต่ผู้บริโภคจะดูว่าราคาที่เขาสั่งซื้อคุ้มกว่าซื้อราคาถูกที่ไม่ได้อะไรเลย
2. ประการที่สอง แข่งขันในเรื่องของรูปแบบบ้าน กล่าวคือจะเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ว่า ทาวน์เฮาส์ ไม่จำเป็นที่จะต้องหน้ากว้าง 4 คูณ 16 เมตร แต่ออกแบบให้มีความแปลกใหม่ อาจจะหน้ากว้าง 6 เมตร โดยต้องกำหนดเนื้อที่ใช้สอยต่างๆ อย่างครบถ้วน
3. ประการที่สาม ที่สำคัญคือจะแข่งขันในเรื่องคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในโครงการโดยตอนนี้มีหลายโครงการที่ได้ตระหนักถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมกันแล้ว เพราะประชาชนได้ช่วยกันรณรงค์ เช่น มีบ่อบำบัดน้ำเสียที่ถูกต้อง มีสนามหญ้า มีสวนหย่อม สนามเด็กเล่น มีสระว่ายน้ำ
4. ประการที่สี่ จะแข่งขันในเรื่อง การบริการหลังการขาย ซึ่งจุดนี้บริษัทใหญ่ๆ จะได้เปรียบและเริ่มทำกันบ้างแล้ว เช่น จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เร็ว อาจมีออฟฟิศที่รับแจ้งเหตุเพื่อดูแลรักษาบ้าน แล้วให้มาเร็วไปบริการทันที โดยจะให้บริการในหลายๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องและจำเป็น

การจัดการด้านการตลาดมีความสำคัญในธุรกิจเป็นอย่างมาก หากองค์กรต้องการให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ถึงการจัดการและกระบวนการจัดการด้านการตลาด ซึ่งตัวแปรทางการตลาดที่สำคัญและสามารถควบคุมได้มี 4 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่ายหรือทำเลที่ตั้ง (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งผู้จัดการตลาดจะต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

8.7 การจัดการด้านจริยธรรม

การปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องคำนึงถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจ คือ เป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย

สมคิด บางโม (2549 : 41) กล่าวว่า จรรยาบรรณเป็นข้อกำหนดความประพฤติที่ควรปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพธุรกิจที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้คือกำไร โดยทั่วไปแล้ว จรรยาบรรณเป็นเรื่องของความยุติธรรมและสร้างสรรค์ความดีงาม สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว แนวความคิดเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจมีมานานและมากจนผู้ประกอบการธุรกิจต้องยึดถือไว้เป็นมาตรฐานการประกอบธุรกิจ นั่นคือความรับผิดชอบต่อสังคมและท้องถิ่นนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 22-23) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการด้านจริยธรรม เป็นการประยุกต์ใช้ข้อที่ควรประพฤติปฏิบัติเพื่อให้อยู่ในแนวทางของศีลธรรมและกฎศีลธรรมสำหรับสถานการณ์ทางธุรกิจ ปัญหาจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของธุรกิจกับผู้ลงทุน ลูกค้า พนักงาน ผู้ให้สินเชื่อหรือคู่แข่ง ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารขององค์กร ตัวอย่างเช่น ธุรกิจบ้านจัดสรรนักลงทุนต้องการให้ผู้บริหาร โครงการมีการตัดสินใจที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มยอดขาย กำไร และผลตอบแทนในการลงทุน ลูกค้าที่ซื้อบ้านต้องการให้โครงการปลูกบ้านที่มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย และราคาเหมาะสม พนักงานขายต้องการค่าตอบแทนที่ยุติธรรมคู่แข่งต้องการให้การปฏิบัติการแข่งขันทางธุรกิจที่ยุติธรรมและซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ (Fairness and Honesty) นั้นผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ต่อกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเกี่ยวข้องกับจริยธรรม ดังนี้

1. มีความเคารพกฎหมาย
2. ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ
3. ต้องยึดหลักความยุติธรรม
4. มีความจริงใจ
5. มีความซื่อสัตย์

ความสัมพันธ์ในองค์การ (Organizational Relationships) นักธุรกิจจะต้องคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานในองค์การอันจะทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้ร่วมงาน ซึ่งมีผลทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2548 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจว่าการประกอบธุรกิจใดๆ ก็ตามผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

1. จรรยาบรรณต่อลูกค้า ต้องให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด จัดหาสินค้าหรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีมาบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ราคาของสินค้าหรือบริการจะต้องยุติธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าโดยมุ่งแต่กำไรเพียงอย่างเดียว

2. จรรยาบรรณต่อรัฐ คือการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เห็นชัดเจนคือต้องไม่ทำธุรกิจเกี่ยวกับของต้องห้ามหรือของผิดกฎหมาย จัดทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด ยื่นแบบประเมินและชำระภาษีตามกำหนดเวลา ไม่หลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น

3. จรรยาบรรณต่อเจ้าของเงินทุน ในกรณีที่ผู้ประกอบการเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ผู้ถือหุ้นบริษัทคือเจ้าของเงินทุน จุดมุ่งหวังของเจ้าของเงินทุนคือกำไร ดังนั้นพนักงานโดยเฉพาะระดับผู้บริหารจะต้องบริหารบริษัทอย่างสุดความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริษัทมีกำไรสูงสุดภายในขอบเขตของจรรยาบรรณของนักธุรกิจ

4. จรรยาบรรณต่อลูกจ้างหรือพนักงาน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจจะต้องมีลูกจ้างหรือพนักงานทำหน้าที่ต่างๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจหรือพนักงานระดับบริหารจะต้องจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม จัดสวัสดิการให้ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

5. จรรยาบรรณต่อสังคม นักธุรกิจที่ดีเยี่ยมจะบริหารธุรกิจของตนโดยเคารพและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจ สร้างสรรค์ประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่สร้างปัญหาให้สังคมไม่สร้างภาวะมลพิษให้แก่สิ่งแวดล้อมและไม่เอาเปรียบสังคม

สรุปการจัดการด้านจริยธรรมหรือจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์กรและบุคคลต่างๆ ได้แก่ ลูกค้า รัฐ เจ้าของเงินทุน ลูกจ้างหรือพนักงาน โดยรวมและท้องถิ่น

9. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดหมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งบริษัทนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Kotler, 1997) ส่วนประสมทางการตลาดเป็นแนวคิดที่สำคัญอย่างยิ่งทางการตลาดสมัยใหม่ซึ่งแนวความคิดเรื่องส่วนผสมทางการตลาดนี้มีบทบาทสำคัญทางการตลาดเพราะเป็นการรวบรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด

เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมายเราเรียก ส่วนผสมทางการตลาดว่า 7 Ps ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 7 กลุ่มนี้จะทำหน้าที่ร่วมกันในการสื่อสารทางการตลาดให้แก่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

9.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึงสิ่งที่น่าสนใจกับผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้บริโภคผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณค่า (Value) ในสายตาลูกค้าคุณค่าของสินค้าในรูปตัวเงินก็คือราคา (Value) ของสินค้าผู้ขายจะเป็นผู้กำหนดราคาผลิตภัณฑ์ผู้ซื้อจะเกิดการตัดสินใจก็ต่อเมื่อมีการยอมรับในสินค้านั้นผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นคุณสมบัติที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้ตลอดจนผลประโยชน์ที่คาดหวังผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้าบริการและความคิดสินค้าเป็นสิ่งที่สัมผัสได้แต่บริการสัมผัสไม่ได้เกิดจากการใช้ความพยายามของมนุษย์ส่วนความคิดอาจจะเป็นปรัชญาบทเรียนแนวคิดและข้อเสนอแนะ

9.2 ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตราผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณค่าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เขาคาดว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้าเป็นส่วนหนึ่งที่จะจูงใจให้เกิดการซื้อบางครั้งการตั้งราคาสินค้าสูงอาจเป็นการทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มซื้อผลิตภัณฑ์เพราะต้องการได้รับความภูมิใจจากการซื้อหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ราคาแพงๆในแต่ละตราสินค้าต่างก็มีการโฆษณาคุณสมบัติหรือคุณลักษณะต่างๆของสินค้ากันมากจนหาความแตกต่างไม่ค่อยได้ดังนั้นราคาจึงเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อ

9.3 สถานที่ (Place) หมายถึงโครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรหรือผู้ผลิตไปยังตลาดสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดคือสถาบันทางการตลาดอาจจะเป็นคนกลางต่างๆ ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายสินค้าประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้า เป็นต้น

9.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมซื้อโดยวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงใจผู้ซื้อและการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คนเช่น การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุไปปลิวหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เป็นต้น

9.5 บุคลากร (People) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการซึ่งได้จากการคัดเลือกการฝึกอบรมและแรงจูงใจพนักงานทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นแตกต่างเหนือคู่แข่งพนักงานควรมีความรู้ความสามารถมีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้ามีความน่าเชื่อถือมีความรับผิดชอบสื่อสารกับลูกค้าได้ดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง

9.6 กระบวนการบริหาร (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบเป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและประทับใจลูกค้าการทักทายและการต้อนรับลูกค้าที่มาติดต่อการคิดราคาที่เหมาะสม

9.7 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยการสร้างคุณภาพรวมเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้แก่สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการตลาดในด้านสุขวิทยาทั่วไปด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมการดูแลเอาใจใส่ลักษณะทางกายภาพอื่นๆที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์การบริการของตลาดอย่างชัดเจน

สรุปทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดเป็นหลักในการบริหารการตลาดไปสู่คุณภาพและเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ราคาสถานที่ส่งเสริมการตลาดบุคลากรกระบวนการบริหารและการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ในประเด็นสภาพของการบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรในปัจจุบันและคาดการณ์แนวโน้มการบริหารจัดการในอนาคตสำหรับธุรกิจบ้านจัดสรรที่บริหารจัดการบนฐานวัฒนธรรม

10. ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยความหมายของ (Morse, 1955) ได้ให้รายละเอียดไว้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Vroom (1964 : 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นโดยที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2554 : 74) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึกดี-เลวพอใจ-ไม่พอใจสนใจ-ไม่สนใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจการที่ธุรกิจการค้าปลีกขนาดใหญ่ข้ามชาติสามารถแพร่กระจายสาขาได้อย่างรวดเร็วในสังคมไทยได้นั้นที่สำคัญมีองค์ประกอบอยู่ 4 ประการ ดังนี้ (ธธีร์ธร ธีรขวัญ ไรจน์. 2556 : 72-73)

1. การสร้างความพึงพอใจในสินค้าและสถานที่บริการให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้า

2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยกระบวนการทางด้านบริการ โดยทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันในวงกว้างคือเป็นทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้นเขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

2.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไปความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มี 5 ขั้นดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่นความต้องการในเรื่องของอาหารน้ำอากาศเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็เมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการเบื้องต้นรับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปคือความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคตรวมถึงความก้าวหน้าอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นที่กล่าวมาแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือความต้องการทางด้านสังคมต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความต้องการมิตรและการได้รับความรักจากเพื่อนหรือครอบครัว

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากคนอื่นให้เกียรติและเห็นความสำคัญอยากเป็นที่รู้จักในสังคมต้องการความสำเร็จการมีความรู้มีความสามารถรวมถึงการมีอิสระและมีเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน

4. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยกระบวนการทางด้านบริการองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ประการประกอบด้วย

4.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณ ผลิตภัณ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก น้อยเพียงใด

4.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สืบชาติ อันทะไชย (2556 : 11) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็เกิดขึ้นความพึงพอใจที่มีต่อ การใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับ ระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้ บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยร้องขอ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการเป็น ต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูก สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังการรับ

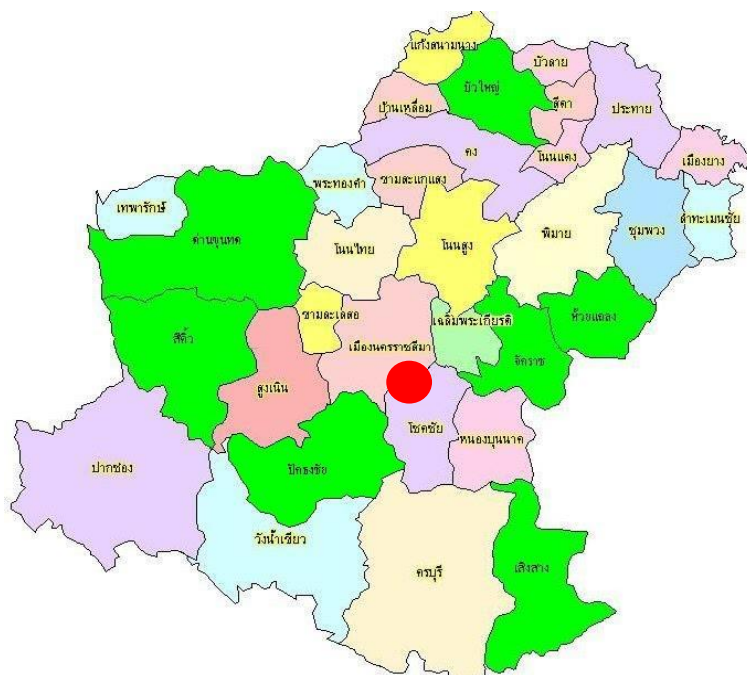
บริการได้โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปทฤษฎีด้านความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการให้วงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกันกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้เพราะมนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นตอนจากความต้องการขั้นพื้นฐานพัฒนาเป็นความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับการตอบสนองเพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกอื่นๆเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนี้ จะเห็นได้ว่าความสุขทางลบทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

บริบทพื้นที่ที่ทำการวิจัย

1. ประวัติความเป็นมาของบริบทพื้นที่วิจัยจังหวัดนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่เป็นประตูภาคอีสานที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจการคมนาคมขนส่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประวัติศาสตร์และความเป็นมาอันยาวนาน มีขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมอันโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญที่รู้จักกันดีในนาม “เมืองโคราช”



● อำเภอเมืองนครราชสีมา

ภาพประกอบ 5 แผนที่จังหวัดนครราชสีมาและพื้นที่ที่ศึกษา

1.1 ลักษณะภูมิศาสตร์ โดยลักษณะทั่วไปทางภูมิศาสตร์ขนาดที่ตั้งและอาณาเขต จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือบนที่ราบสูงโคราช ละติจูด 15 องศาเหนือ ลองจิจูด 102 องศาตะวันออกสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 187 เมตรตัวจังหวัดอยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานครโดยทางรถยนต์ 255 กิโลเมตร และโดยทางรถไฟ 264 กิโลเมตร มีพื้นที่ 20,493.964 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 12,808,728 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของพื้นที่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดขอนแก่น

ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดปราจีนบุรีจังหวัดนครนายกและจังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศของจังหวัดมีทั้งที่เป็นภูเขาสูง ที่ราบลุ่ม พื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นและพื้นที่ลูกคลื่นลอนลึก ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 บริเวณ คือ

1.2.1 บริเวณเทือกเขาและที่สูงทางตอนใต้ของจังหวัดมีความสูงจากระดับน้ำทะเล มากกว่า 250 เมตร อยู่ในบริเวณอำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัย อำเภอวังน้ำเขียว

อำเภอครบุรี และอำเภอเสิงสาง เพื่อเอาน้ำเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำลำธารหลายสายที่ไหลไปทาง ตะวันออกของภาค ได้แก่ แม่น้ำมูล ลำแชะ ลำพระเพลิง และลำปลายมาศ พื้นที่ระหว่างเทือกเขา ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลึกและลูกคลื่นลอนตื้น ตอนล่างของหุบเขามีความลาดชัน ค่อนข้างมาก ทำให้มีการชะล้างพังทลายของหน้าดินในบริเวณนี้ค่อนข้างสูง

1.2.2 บริเวณที่สูงทางตอนกลางของจังหวัดมีความสูงจากระดับน้ำทะเล 200 - 250 เมตรอยู่ในเขตอำเภอด่านขุนทด อำเภอสีคิ้ว อำเภอเทพารักษ์ อำเภอพระทองคำ ตอนล่างของ อำเภอโนนไทย อำเภอขามทะเลสอ อำเภอเมือง อำเภอสูงเนิน ตอนบนของ อำเภอปักธงชัยและ อำเภอครบุรี อำเภอโชคชัย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอจักราช และอำเภอเสิงสาง ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นลูกคลื่นลอนตื้นยกเว้นบริเวณใกล้เชิงเขามีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนลึก พื้นที่บางส่วน เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำไหลผ่านหลายสาย ได้แก่ ลำแชะ ลำพระเพลิง ลำตะคองลำน้ำมูล และลำจักร ราช

1.2.3 พื้นที่ลูกคลื่นทางตอนเหนือของจังหวัด มีความสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 200 เมตร อยู่ในเขตอำเภอขามสะแกแสง ตอนบนของอำเภอโนนไทย อำเภอคง ทางทิศ ตะวันตกของอำเภอบัวใหญ่ อำเภอบ้านเหลื่อม อำเภอห้วยแถลง และอำเภอชุมพวง อำเภอลำทะเมน ชัย มีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นที่สูงสลับที่นา บางตอนเป็นพื้นที่ราบลุ่มบริเวณริมฝั่งแม่น้ำลำ เชียงไกร และลำปลายมาศ

1.2.4 บริเวณที่ราบลุ่มทางตอนเหนือของจังหวัด มีความสูงจากระดับน้ำทะเล น้อยกว่า 200 เมตร อยู่ในเขตอำเภอบัวใหญ่ อำเภอคง อำเภอโนนสูง อำเภอประทาย อำเภอพิมาย อำเภอสีดา อำเภอบัวลายและอำเภอเมืองยาง มีลักษณะเป็นพื้นที่ลูกคลื่นลอนตื้นและมีที่ราบลุ่ม บริเวณริมฝั่งแม่น้ำ

1.3 ประวัติศาสตร์ จังหวัดนครราชสีมาเป็นเมืองโบราณเมืองหนึ่งในอาณาจักรไทย แต่เดิมตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอสูงเนินห่างจากตัวเมืองปัจจุบันประมาณ 31 กิโลเมตรเรียกว่าเมือง “โค ราชะปุระ” หรือโคราชกับเมืองเสมาซึ่งทั้ง 2 เมืองเคยเจริญรุ่งเรืองในสมัยขอมแต่ในปัจจุบันเป็นเมือง ร้างตั้งอยู่ริมลำตะคอง

1.3.1 สมัยอยุธยาในแผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราชโปรดให้สร้างเมืองโดย เอาชื่อเมืองเสมากับเมืองโคราชะปุระมาผูกเป็นนามเมืองใหม่เรียกว่า “เมืองนครราชสีมา” แต่คนทั่วไป เรียกว่า “เมืองโคราช”

1.3.2 สมัยกรุงรัตนโกสินทร์รัชกาลที่ 1 โปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะเป็นเมืองชั้นเอก ผู้สำเร็จราชการเมืองมียศเป็นเจ้าพระยาเจ้าพระยานครราชสีมาคนแรกชื่อปิ่น ณ ราชสีมาและใน รัชกาลนี้เมืองนครราชสีมาได้นำช้างเผือก 2 เชือกขึ้นน้อมเกล้าถวายต่อมาในปี พ.ศ. 2369 ในสมัย รัชกาลที่ 3 เจ้าอนุวงศ์ ผู้ครองเมืองเวียงจันทน์ก่อการกบฏยกกองทัพมาตีเมืองนครราชสีมาและกวาด

ตอนพลเมืองไปเป็นเชลยคุณหญิงโมผู้รักษาเมืองแสร้งทำกลัวเกรงและประจบเอาใจทหารลาวเมื่อถูกกวาดต้อนมาถึงทุ่งสัมฤทธิ์ในเขตอำเภอพิมายก็หยุดพักกลางทางพอได้โอกาสคุณหญิงโมก็จัดกองทัพโจมตีกองทัพเวียงจันทน์แตกพ่ายไปวีรกรรมที่คุณหญิงโมได้ประกอบขึ้นนี้รัชกาลที่ 3 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯสถาปนาคุณหญิงโมดำรงฐานันดรศักดิ์เป็น “ท้าวสุรนารี” ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้รวมหัวเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือขึ้นเป็น 3 มณฑลได้แก่ มณฑลลาวพวน มณฑลลาวกลาง และมณฑลลาวท้าว เมืองนครราชสีมาได้รับแต่งตั้งเป็นที่ว่าการมณฑลลาวกลาง เมื่อมีการปรับปรุงการปกครองเป็นแบบมณฑลเทศาภิบาล มณฑลลาวกลางจึงถูกเปลี่ยนชื่อเป็น “มณฑลนครราชสีมา” และได้ทรงทำนุบำรุงเมืองนครราชสีมาให้เจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นกว่าก่อนในทุกด้าน ทั้งเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะริเริ่มสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพ - นครราชสีมาขึ้นเป็นทางรถไฟสายแรกของประเทศไทย (พ.ศ. 2437 - 2443) ซึ่งหลังจากมีทางรถไฟสายนี้แล้วทำให้บทบาทของเมืองนครราชสีมา ได้กลายเป็นศูนย์กลางการคมนาคมเศรษฐกิจ และสังคมของประชาชนพลเมืองในภาคอีสานทั้งหมด

1.4 การปกครองและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.4.1 การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (หน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)

1.4.2 การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน

- 1) อำเภอเมืองนครราชสีมา
- 2) อำเภอขามสะแกแสง
- 3) อำเภอดอง
- 4) อำเภอครบุรี
- 5) อำเภอจักราช
- 6) อำเภอชุมพวง
- 7) อำเภอโชคชัย
- 8) อำเภอปากช่อง
- 9) อำเภอพิมาย
- 10) อำเภอสีคิ้ว
- 11) อำเภอสูงเนิน
- 12) อำเภอห้วยแถลง

- 13) อำเภอเสิงสาง
- 14) อำเภอบ้านเหลื่อม
- 15) อำเภอหนองบุญมาก
- 16) อำเภอแก้งสนามนาง
- 17) อำเภอด่านขุนทด
- 18) อำเภอขามทะเลสอ
- 19) อำเภอโนนไทย
- 20) อำเภอโนนสูง
- 21) อำเภอบัวใหญ่
- 22) อำเภอประทาย
- 23) อำเภอปักธงชัย
- 24) อำเภอโนนแดง
- 25) อำเภอวังน้ำเขียว
- 26) อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
- 27) อำเภอเทพารักษ์
- 28) อำเภอเมืองยาง
- 29) อำเภอลำทะเมนชัย
- 30) อำเภอพระทองคำ
- 31) อำเภอบัวลาย
- 32) อำเภอสีดา

1.4.3 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ ดังนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
- 2) เทศบาล 75 แห่งประกอบด้วยเทศบาลนคร 1 แห่งคือ เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่องเทศบาลเมืองบัวใหญ่ เทศบาลเมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองปักเทศบาลตำบล 70 แห่ง
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

1.5 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ซึ่งนักลงทุนในประเทศไทยและต่างชาติต่างให้ความสำคัญกับจังหวัดนี้มากจึงได้ตั้งฉายาให้กับจังหวัดว่ามหานครแห่งอีสานเป็นเสมือนเมืองหลวงของภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพราะเป็นศูนย์กลางทางด้านต่างๆของภูมิภาคได้แก่การปกครองการศึกษาการคมนาคมขนส่งการอุตสาหกรรมการเงินการธนาคารการพาณิชย์ การสื่อสาร

1.6 ข้อมูลด้านประชากร จังหวัดนครราชสีมามีประชากรมาเป็นอันดับ 2 ของประเทศและเป็นอันดับ 1 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี พ.ศ.2555 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,601,167 คน อำเภอที่มีประชากรมากที่สุดได้แก่อำเภอเมือง รองลงมาคืออำเภอปากช่อง และอำเภอพิมาย อำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุดคืออำเภอบ้านเหลื่อม ความหนาแน่นของประชากร 170 คนต่อตารางกิโลเมตร พื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรมากที่สุด คือ อำเภอเมืองมีประชากรหนาแน่น 590 คนต่อตารางกิโลเมตรรองลงมาคืออำเภอแก้งสนามนาง 347 คนต่อตารางกิโลเมตร อำเภอที่มีความหนาแน่นน้อยที่สุดได้แก่อำเภอลำทะเมนชัย 38 คนต่อตารางกิโลเมตร (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

บัวทิพย์ พรหมศร (2551 : 91-97) ได้ศึกษากลยุทธ์การตลาดธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาด คุณลักษณะของผู้บริโภค คุณลักษณะทางธุรกิจของ ผู้ประกอบการ ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตลาดธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริโภคอสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 26 คน และพนักงานขายในโครงการอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 78 คน รวม 504 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) กลยุทธ์การตลาดธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวผลิตภัณฑ์ เป็นบ้านเดี่ยว แบบบ้านทันสมัย พื้นที่สร้างบ้าน 50-70 ตารางวา พื้นที่ใช้สอยของบ้าน 100-160 ตารางเมตร ขนาด 3 ห้องนอน ราคา 1-2 ล้านบาท โครงการอยู่ติดถนนใหญ่ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดโดยไม่ต้องชำระเงินค่าจองซื้อบ้าน และเงินค่าทำสัญญา และผ่อนเงินดาวน์ 10,000-20,000 บาท 2) คุณลักษณะผู้บริโภค ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุ 25-30 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้างบริษัทเอกชน รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อเดือนต่อครัวเรือน 3) ปัจจัยการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ความเหมาะสมของราคาบ้านความน่าเชื่อถือของโครงการ การบริการก่อนและหลังการขาย ความสะดวกของการคมนาคม สภาพแวดล้อมที่ดี การให้ความสำคัญกับลูกค้า ความสุภาพเรียบร้อย และความน่าเชื่อถือของพนักงานขาย 4) คุณลักษณะทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 301 - 500 คน แต่ละรายมีโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ 10-15 โครงการ ผู้ประกอบการให้ความสนใจในการดำเนินธุรกิจ บ้านเดี่ยว และคอนโดมิเนียม และผู้ประกอบการแต่ละรายมีทุนจดทะเบียนองค์กร 1,000-2,000 ล้านบาท

บาท 5) ปัจจัยที่สำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือในการบริหารการเติบโตขององค์กร และการพัฒนาและวิจัยธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ชัยพจน์ ช่างแต่ง (2552 : 107-127) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อปัจจัยภายในองค์กรของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ โดยจำแนกปัจจัยต่างๆ ตามขนาดขององค์กรและระยะเวลาที่เปิดกิจการ งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เชิงสถิติ และหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยภายในขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ เสถียรภาพทางการเมือง นโยบายการเงินรัฐบาล นโยบายสาธารณสุขไปรษณีย์ขั้นพื้นฐานของรัฐบาล ปัจจัย ด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยี และรูปแบบของความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค ผลกระทบจากปัจจัยทุกด้านดังกล่าวจะมีความแตกต่าง เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดจำแนกตามขนาดองค์กรและระยะเวลาที่เปิดกิจการ

คำริห์ พัฒนอะเนก (2552 : 67-75) ได้ศึกษาการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 และ 2551 พบว่า ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบภาวะวิกฤตเศรษฐกิจมาแล้ว 2 ครั้ง คือวิกฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ. 2540 (วิกฤตต้มยำกุ้ง) และวิกฤตเศรษฐกิจโลก ปี พ.ศ. 2551 จึงน่าสนใจศึกษาว่าวิกฤตเศรษฐกิจทั้ง 2 ครั้งที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อธุรกิจบ้านจัดสรรแตกต่างกันน้อยเพียงใดและมีการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างไรเพื่อเป็นประโยชน์ทั้งกับผู้ประกอบการภาครัฐและผู้สนใจทั่วไปได้เข้าใจถึงยุทธวิธีการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในช่วงวัฏจักรธุรกิจดังกล่าวงานศึกษานี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเดลฟายเทคนิค (Delphi technique) ประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจบ้านจัดสรรประเภทที่อยู่อาศัย ที่เคยผ่านประสบการณ์วิกฤตเศรษฐกิจทั้ง 2 ครั้ง ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความเห็นว่าวิกฤตเศรษฐกิจในรอบปัจจุบัน (พ.ศ. 2551-2552) ส่งผลกระทบต่อธุรกิจบ้านจัดสรรประเภทที่อยู่อาศัยไม่มากนักแตกต่างจากเมื่อครั้งเกิดวิกฤตปี พ.ศ. 2540 ในเวลานั้นผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนแนวทาง (Turnaround Strategies) เช่น การลดขนาดองค์กร ตัดทอนค่าใช้จ่ายทุกด้านและใช้วิธีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงานสำหรับวิกฤตเศรษฐกิจล่าสุดในครั้งนี้ ผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ทางด้านการตลาดโดยยุทธวิธีการส่งเสริมการขายเพื่อเร่งการขายและการโอนเสริมกับมาตรการส่งเสริมธุรกิจบ้านจัดสรรของภาครัฐและให้ความสำคัญกับการเตรียมแหล่งเงินทุนสำรองเพื่อกรณีฉุกเฉินเป็นที่น่าสังเกตว่าในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ประกอบการยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาวินัยทางการเงินและประมาณการรายรับ

รายงานอย่างรอบคอบอีกทั้งยังให้ความสำคัญมากขึ้นกับการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงาน ในส่วนของกลยุทธ์การเติบโต (Growth Strategies) ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากขึ้น ได้แก่ การปรับสัดส่วนสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดการเน้นบริการหลังการขายและการบริหารชุมชนการออกแบบโดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น และการลดระยะเวลาการก่อสร้างส่วนกลยุทธ์ที่มีการใช้อย่างชัดเจนมากขึ้น ได้แก่การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการพัฒนาคุณภาพการอยู่อาศัยการพัฒนาในหลายทำเลเพื่อกระจายความเสี่ยง การใช้สื่อออนไลน์ การเน้นกิจกรรมด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและการพัฒนาเทคโนโลยีการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพสรุปได้ว่าผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงของวัฏจักรธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ ทั้งในช่วงธุรกิจตกต่ำช่วงฟื้นตัวและช่วงขยายตัว และไม่พบว่าผู้ประกอบการได้ใช้กลยุทธ์ใดที่แสดงให้เห็นว่าธุรกิจกำลังเผชิญวิกฤตจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจโลกในครั้งนี้

ประการ มาถาวร (2552 : 56-62) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาน้ำมันในตลาดโลก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้างดัชนีราคาที่อยู่อาศัย และสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลประกอบการที่ศึกษา คือ รายได้ และจัดเป็นตัวแปร 4 แบบ คือ แบบที่ 1 รายได้รวมของบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายบ้านและคอนโด แบบที่ 2 รายได้รวมของบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายบ้านแบบที่ 3 รายได้รวมของบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายคอนโด แบบที่ 4 รายได้รวมของทั้งหมด 6 บริษัทที่ประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้ข้อมูลในช่วงระยะเวลาเป็นรายไตรมาส ตั้งแต่ ไตรมาสที่ 1 ปี 2544 ถึง ไตรมาสที่ 2 ปี 2552 รวมระยะเวลา 34 ไตรมาสซึ่งในการศึกษานี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยอาศัยค่าสถิติ ตัวเลขต่างๆ ในรูปของร้อยละ ประกอบตารางอธิบายและใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Correlation เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis และเทคนิคการสร้างสมการความถดถอย Simple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ราคาน้ำมันในตลาดโลก ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง ดัชนีราคาที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามด้านรายได้ของธุรกิจบ้านจัดสรรทั้ง 4 แบบ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรใดๆ จึงนำตัวแปรต้น ทั้ง 4 ตัวมาจัดตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis ได้ตัวแปรใหม่ที่ชื่อว่าปัจจัยด้านรายได้ของธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ซึ่งดัชนีราคาวัสดุก่อสร้างมีน้ำหนักต่อตัวแปรปัจจัยธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มากที่สุด จากนั้นจึงนำไปสร้างสมการพยากรณ์แนวโน้มซึ่งจากการสร้างและการทดสอบสมการ และการวิเคราะห์แนวโน้มนั้นพบว่าสถานะของธุรกิจบ้านจัดสรรที่มีแนวโน้มด้านรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น มีทิศทางไปในทางเดียวกันทั้งหมดเนื่องมาจากสถานะธุรกิจอยู่ในช่วงระยะเวลาการฟื้นตัว

ชูเกียรติ ตรีเพ็ชร (2553 : 13-26) ได้ศึกษาปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดิน 2) เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา วิวัฒนาการและแนวความคิดเกี่ยวกับกฎหมายการจัดสรรที่ดิน 3) เพื่อศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดินในประเทศไทยและต่างประเทศ 4) เพื่อศึกษาปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 และ 5) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ผลการศึกษาพบว่า ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ แก่การดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นทรัพย์สินมีค่าควรเป็นหลักทรัพย์อย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงฐานะความเป็นอยู่ของผู้เป็นเจ้าของ ตลอดจนสามารถตกทอดเป็นมรดกสืบต่อถึงทายาทรุ่นลูกรุ่นหลานตลอดไป ซึ่งในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2500 ความต้องการในเรื่องที่อยู่อาศัยของประชาชนไทยยังไม่มีปัญหา แต่หลังจากนั้นเมื่ออัตราการเพิ่มของประชากรในประเทศเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยจึงเกิดขึ้นเป็นเงาตามตัว และมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงทำให้เกิดธุรกิจใหม่ขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของประชาชน คือ การนำที่ดินแบ่งขายเป็นแปลงย่อย ซึ่งต่อมาได้เป็นที่รู้จักกันดีในนามของหมู่บ้านจัดสรร โดยแต่เดิมจะเป็นการแบ่งขายเฉพาะที่ดินให้ผู้ซื้อนำไปปลูกบ้านอยู่อาศัยกันเองปรากฏว่าประสบความสำเร็จพอสมควรเพราะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้มีการขยายและพัฒนาธุรกิจด้านนี้ขึ้นมาเป็นลำดับ จากเดิมที่เป็นการแบ่งขายที่ดินเป็นแปลงย่อยเพียงอย่างเดียว ก็มีการจัดทำบริการด้านอื่นควบคู่กันไปด้วย เช่น จัดทำถนนท่อระบายน้ำประปาไฟฟ้าตลอดจนปลูกบ้านขายไปพร้อมกับที่ดินด้วย อย่างไรก็ตามเรื่องของธุรกิจเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ผู้ประกอบการแต่ละรายมีศักยภาพไม่เท่ากัน ผู้ที่ประสบความสำเร็จก็มี ผู้ที่ล้มเหลว ก็มาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้บริโภคด้วย เช่น ผู้ซื้อชำระเงินหมดแล้วแต่ไม่ได้รับการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือได้รับการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินแล้ว แต่ไม่มีการจัดทำสาธารณูปโภคคือถนนท่อระบายน้ำประปาไฟฟ้าตามที่ผู้ขายได้โฆษณาไว้ เป็นเหตุให้มีการพิพาทกันอยู่เป็นประจำ อีกทั้งการวางแผนผังโครงการหรือวิธีการในการจัดสรรที่ดินก็ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการผังเมืองเมื่อเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้เริ่มมีมากขึ้นจนถึงขั้นวิกฤตรัฐบาลในสมัยนั้นคือ จอมพลถนอม กิตติขจร จึงได้เข้ามาแก้ไขปัญหาโดยการออกกฎหมายขึ้นมาหนึ่งฉบับคือ ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 286 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2515 เพื่อควบคุมดูแลการจัดสรรที่ดินของเอกชนโดยเฉพาะให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเพื่อประโยชน์ของผู้ซื้อที่ดินจัดสรรและเพื่อผลในทางเศรษฐกิจสังคมและการผังเมือง ในประกาศของคณะปฏิวัติฉบับนี้ได้ให้ความหมายของการจัดสรรที่ดินว่า หมายถึง การจัดจำหน่ายที่ดินติดต่อกันเป็นแปลงย่อย จำนวนตั้งแต่สิบแปลงขึ้นไปไม่ว่าด้วยวิธีใด โดยได้รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นเป็นค่าตอบแทน และมีการให้ค้ำประกันหรือการแสดงออกโดยปริยายว่าจะจัดให้มีสาธารณูปโภคหรือบริการสาธารณะหรือปรับปรุงให้ที่ดินนั้นเป็นที่

อยู่อาศัยที่ประกอบการพาณิชย์ หรือที่ประกอบการอุตสาหกรรม ดังนั้น ผู้ที่ดำเนินการเข้าขายตามองค์ประกอบดังกล่าวจึงต้องยื่นขออนุญาตทำการจัดสรรที่ดินให้ถูกต้องตามกฎหมาย และผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการจัดสรรที่ดินตามฉบับนี้คือ คณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินซึ่งมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยการจัดทำแผนผังโครงการและวิธีการจัดสรรที่ดินของแต่ละโครงการจะต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดินซึ่งคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินประกาศใช้บังคับโดยข้อกำหนดดังกล่าวจะกำหนดรายละเอียดต่างๆของการจัดทำโครงการเช่นขนาดและรูปแปลงที่ดินประเภทของที่ดินระบบมาตรฐานถนนและทางเท้า ระบบระบายน้ำ ระบบและมาตรฐานของสิ่งสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะที่จำเป็น โดยคณะกรรมการควบคุมการจัดสรรที่ดินได้พิจารณาจากประโยชน์ที่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรจะได้รับ แต่เนื่องจากประกาศของคณะปฏิวัติฉบับนี้ได้ประกาศใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้วทำให้หลักการและรายละเอียดบางประการไม่เหมาะสมกับสภาวะในปัจจุบันเกี่ยวข้องจึงได้ร่วมกันแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจัดสรรที่ดินขึ้นใหม่ เรียกว่า พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 โดยในพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดหลักการสำคัญที่แตกต่างกับประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 286 หลายประการ ทั้งนี้เพื่อต้องการที่จะส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ด้านการจัดสรรที่ดินเป็นธุรกิจที่มั่นคงต่อไปในอนาคต โดยมีหลักการว่าจะให้ความสำคัญคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรให้ได้รับที่ดินจัดสรรและการบริการที่ดี トラบเท่าที่ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรยังคงปฏิบัติตามสัญญาอย่างครบถ้วน จากการแก้ไขพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 นั้น ซึ่งได้มีการบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในการพิจารณาอนุญาตจัดสรรที่ดินและการออกข้อกำหนดจัดสรรที่ดินไปสู่ระดับจังหวัด การกำหนดมาตรการการคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรต่างๆ การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตจัดสรรที่ดิน รวมทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ซึ่งจากเดิมจะเป็นผู้จัดสรรที่ดินเพียงเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้มีทางเลือกสำหรับการดูแลรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะไว้ตามมาตรา 44 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อให้ผู้จัดสรรที่ดินและผู้ซื้อที่ดินจัดสรรได้กำหนดวิธีการดูแลรักษาร่วมกัน

รุ่งธรรม เกียรติศรีชาติ (2554 : 70-79) ได้ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยขนาดกลาง-ย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาธุรกิจขนาดกลาง-ย่อมซึ่งเป็นแหล่งงานใหญ่ของประเทศในภาพรวมมีส่วนในการสร้างรายได้ที่ลดลงอย่างต่อเนื่องในทางเดียวกันผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ก็มีการจดทะเบียนกิจการในจำนวนที่มากจึงมีความสำคัญที่จะศึกษากลยุทธ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการที่ยังสามารถพัฒนาอยู่ได้อย่างยั่งยืนโดยในการวิจัยการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยขนาดกลาง-ย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ

ของผู้ประกอบการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ขนาดกลาง-ย่อม 2) ศึกษาปัจจัยและแรงกดดันที่ก่อให้เกิดการปรับตัวทางธุรกิจ 3) ศึกษากลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ในการปรับธุรกิจและ 4) ศึกษากระบวนการและขั้นตอนในการปรับตัวทางธุรกิจ โดยมีขอบเขตงานวิจัย คือผู้ประกอบการขนาดกลางที่มียอดขาย 300-500 ล้านบาทและผู้ประกอบการขนาดย่อมที่มียอดขาย 100-300 ล้านบาทโดยเป็นบริษัทที่มีการเติบโตต่อเนื่องและสินค้าที่พัฒนาอยู่ในเขตที่มีการเติบโตด้านที่อยู่อาศัยโดยมีขอบเขตที่ศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2554 ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 6 รายจากผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการประสบปัญหาด้านความสามารถในการขยายตลาดมากที่สุด รองลงมาคือด้านเงินทุนและแรงงานส่วนแรงกดดันสำคัญที่ทำให้ต้องมีการปรับตัวคือปัจจัยด้านการตลาดทั้งจากอุปสงค์ (ลูกค้า)

ทั้งด้านอำนาจต่อรองและกำลังซื้อและอุปทาน (คู่แข่ง) โดยเฉพาะแรงกดดันจากผู้ประกอบการสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์นอกจากนี้ยังพบว่ากลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการเลือกใช้ในการดำเนินธุรกิจจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัญหาและแรงกดดัน โดยจะเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดทั้งการพัฒนาสินค้าที่เชี่ยวชาญและการสร้างความแตกต่างของสินค้าเป็นกลยุทธ์หลักเพื่อแข่งขันกับรายใหญ่และเป็นการแก้ปัญหาเงินทุนและความสามารถในการขยายตลาดได้นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการบริหารและป้องกันภัยในให้มีประสิทธิภาพเพื่อจัดการกับเรื่องแรงงานระดับบริหารรวมไปจนถึงการบริหารเงินสดเพื่อลดเงินทุนและการควบคุมงานก่อสร้างอย่างมีคุณภาพทางหนึ่งเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานอีกทางเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระยะยาวในด้านกระบวนการปรับตัวผู้ประกอบการมีการเสนอแนะขั้นตอนวิสัยทัศน์-กำหนดแผน เพิ่มเติมจาก ตรีชนก-ทบทวน-พัฒนา-ต่อเนื่องถึงแม้ว่ายังไม่มีการบันทึกอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ก็มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยคือผู้ประกอบการขนาดกลาง-ย่อมในด้านการตลาดควรพัฒนาโครงการและทำเลที่มีความเชี่ยวชาญและอาศัยความใกล้ชิดของเจ้าของในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าโดยการอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะและการพึ่งพาด้านเงินทุนของตนเองเป็นหลักควบคู่กับการวางแผนการชำระหนี้แหล่งเงินทุนจากสถาบันอย่างเป็นระบบพร้อมทั้งจัดการบริหารงานภายในให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยการมีส่วนร่วมอย่างเข้าใจของทั้งผู้บริหาร ประกอบกับการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกในกรณีที่องค์กรไม่ถนัดและต้องมีความเข้าใจถึงจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรตนเองและคู่แข่งที่เป็นองค์กรใหญ่และพัฒนากลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาจากการวิเคราะห์นั้นอย่างสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ในการดำเนินธุรกิจขนาดกลาง-ย่อมต้องมีความรอบคอบมากเป็นพิเศษเนื่องจากธุรกิจขนาดกลาง-ย่อมไม่สามารถรับความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดได้มากนัก

อรวิดี สิววัฒน์ (2554 : 321-372) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาสังหาริมทรัพย์ของนักลงทุนต่างด้าวในธุรกิจที่พักอาศัย พบว่า การลงทุนในธุรกิจที่พักอาศัยในประเทศไทยเป็นที่น่าสนใจอย่างมากสำหรับนักลงทุนต่างด้าว เพราะประเทศไทยมีภูมิประเทศและภูมิอากาศที่เหมาะสม

ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดคนต่างด้าวที่ต้องการหาที่พักอาศัยนอกประเทศของตนเป็นอย่างดีจึงเป็นผลให้นักลงทุนต่างด้าวที่ทราบความต้องการนั้นดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับที่พักอาศัยในประเทศไทยเป็นจำนวนมากในขณะที่กฎหมายไทยมีข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจที่ที่พักอาศัยโดยอาศัยช่องทางทางกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับหลักการถือครองที่ดินตาม พ.ร.บ. ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 ตาม พ.ร.บ. ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 นักลงทุนต่างด้าวไม่อาจขอได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในที่ดินเพื่อประกอบธุรกิจที่ที่พักอาศัยเว้นแต่ในกรณีที่นักลงทุนต่างด้าวต้องการลงทุนในธุรกิจโรงแรมและได้รับการส่งเสริมการลงทุน ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 นอกจากนี้ นักลงทุนต่างด้าวที่ต้องการประกอบธุรกิจที่ที่พักอาศัยประเภทอื่นๆ เช่น ธุรกิจเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ซึ่งไม่ใช่ธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนและไม่อาจขออนุญาตได้มาซึ่งที่ดินตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 ก็อาศัยกฎหมายอื่นๆ ได้แก่การเช่าอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และตาม พ.ร.บ. การเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2542 หรือการก่อตั้งทรัพย์สินตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เพื่อประกอบธุรกิจที่ที่พักอาศัยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นอยู่ตามกฎหมายปัจจุบันข้างต้นไม่สอดคล้องและเหมาะสมต่อการประกอบธุรกิจที่ที่พักอาศัยที่นักลงทุนต่างด้าวต้องการเข้ามาลงทุน นักลงทุนต่างด้าวเหล่านี้จึงหาวิธีการอื่นเพื่อเข้าถือครองอสังหาริมทรัพย์เพื่อประกอบธุรกิจที่ที่พักอาศัย ซึ่งได้แก่การจัดตั้งบริษัทซึ่งมีผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 51 ของทุนจดทะเบียนและจำนวนผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมดเพื่อให้บริษัทดังกล่าวมีสัญชาติไทยตาม พ.ร.บ. ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 และสามารถรับโอนที่ดินได้แต่นักลงทุนต่างด้าวจะเป็นผู้บริหารจัดการบริษัทตามกลไกที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทและการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นสัญชาติไทยมีลักษณะเป็นการถือหุ้นแทนนักลงทุนต่างด้าว กรณีดังกล่าวตาม พ.ร.บ. ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 ไม่ได้บัญญัติเกี่ยวกับอำนาจการบริหารจัดการของนิติบุคคลแต่พิจารณาเฉพาะเรื่องทุนและจำนวนผู้ถือหุ้นเท่านั้นทำให้การถือครองอสังหาริมทรัพย์ของนักลงทุนต่างด้าวข้างต้นไม่อาจควบคุมได้อย่างแท้จริง ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศการพัฒนาธุรกิจที่ที่พักอาศัยเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยและในขณะเดียวกันจะต้องมีการควบคุมการถือครองอสังหาริมทรัพย์ของนักลงทุนต่างด้าวด้วยประเทศไทยยังมีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งแหล่งเงินทุนและประสบการณ์ทางวิชาการการบริหารจัดการธุรกิจของนักลงทุนต่างด้าวจากการศึกษาตามสภาวะการณ์เศรษฐกิจและสังคม ณ ปัจจุบันพบว่าหากมีการแก้ไขเพิ่มเติมประเภทกิจการที่สามารถขอรับการส่งเสริมการลงทุนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 ให้รวมถึงธุรกิจที่ที่พักอาศัยประเภทอื่นๆ แก้ไขให้สิทธิการเช่าตาม พ.ร.บ. การเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2542 ให้มีลักษณะเป็นทรัพย์สินโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักกฎหมายของประเทศอังกฤษและเพิ่มเติมพื้นที่ที่สามารถขอจดทะเบียนการเช่าได้รวมทั้งแก้ไขบทลงโทษแก่

ผู้กระทำผิดตาม พ.ร.บ. ให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดินพ.ศ. 2497 จะทำให้นักลงทุนต่างด้าวเลือกที่จะเข้าถือครองอสังหาริมทรัพย์อย่างถูกต้องตามระบบของกฎหมายของประเทศไทย

ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต (2555 : 416-426) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรในภาวะเศรษฐกิจถดถอยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ของประเทศไทยในด้านการตลาด (Marketing) ด้านการเงิน (Finance) และด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) รวมทั้งด้านกระบวนการทำงาน (Operation Management) สำหรับช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย และเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออสังหาริมทรัพย์ของผู้บริโภคในช่วงเศรษฐกิจถดถอย ตลอดจนเพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินกิจการให้อยู่รอดในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย ที่ดำเนินการเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไปและการเสวนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนากรอบการบริหารจัดการของธุรกิจบ้านจัดสรรเพื่อที่อยู่อาศัยแบบผสม ในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในตลาดอสังหาริมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 600 ชุด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ (SPSS Analysis) จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปการปรับตัว และกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการพิจารณาเลือกใช้ในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย โดยแบ่งได้ดังนี้กลยุทธ์ด้านการเงิน ผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมี 3 กลยุทธ์หลักคือ 1) การบริหารสภาพคล่อง 2) การบริหารต้นทุน 3) การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ โดยจะมีวิธีการที่หลากหลาย เช่น สร้างความเชื่อมั่นและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสถาบันการเงินทันที ควบคุมสัดส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E Ratio) ให้น้อยกว่าหรือเท่ากับหนึ่ง แปรเปลี่ยนทรัพย์สินให้เป็นทุนหรือลดภาระหนี้สิน วิเคราะห์สถานการณ์ทางการเงินทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง บริหารกระแสเงินสดให้เกิดสภาพคล่องสูงสุดโดยเฉพาะดอกเบี้ย ใช้เครื่องมือทางการเงินที่หลากหลาย ควบคุมต้นทุนทางการเงิน ควบคุมติดตาม (Monitor) อัตราส่วนทางการเงินอย่างต่อเนื่องกลยุทธ์ด้านการตลาด ผู้ประกอบการมีกลยุทธ์หลัก 6 กลยุทธ์ คือ 1) การกำหนดราคาเพื่อกระแสเงินสด 2) การเปิดการขายเป็นระยะ ๆ 3) การบริหารฐานลูกค้า 4) การมุ่งรักษาฐานลูกค้าเก่า 5) การพัฒนาโครงการและรักษาฐานลูกค้าที่บริษัทมีความชำนาญ และ 6) การสื่อสารแบบปากต่อปาก โดยมีวิธีการ ดังนี้ สร้างความเชื่อมั่นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ลดราคาขายให้สอดคล้องกับกำลังซื้อของกลุ่มผู้บริโภค รักษา

คุณภาพของการบริการและส่งเสริมบริการหลังการขายกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในช่วงภาวะวิกฤตเศรษฐกิจถดถอยผู้ประกอบการมุ่งเน้น 1) การสร้างขวัญและให้กำลังใจพนักงานให้ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงาน 2) การฝึกอบรม และ 3) การบริหารค่าจ้างผลตอบแทนอย่างเหมาะสม เพื่อ เป็นการรักษาพนักงานไว้กับองค์กรและเกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการร่วมพัฒนาองค์กร กลยุทธ์ด้านกระบวนการทำงาน ผู้ประกอบการมุ่งเน้นการลดขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานภายใน และการมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับภาครัฐ โดยปรับปรุงพัฒนารูปแบบกระบวนการ ทำงานทางด้านการผลิต การดำเนินงานภายใน และการบริหารจัดการอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ การติดตามวิเคราะห์ (Monitor) ข้อมูลภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดหา ผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่าง ๆ (Outsourcing) ในการบริหารจัดการควบคุมต้นทุนโครงการ ให้เป็นไปตาม แผนที่ตั้งไว้

สรุป งานวิจัยในประเทศมีงานวิจัยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านที่ 1 งานวิจัย เกี่ยวกับธุรกิจบ้านจัดสรร พบว่า การดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรนั้นจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น 1) กลยุทธ์ด้านการเงิน ได้แก่ การบริหารสภาพคล่อง, การบริหารต้นทุน และการสร้างพันธมิตรทาง ธุรกิจ 2) กลยุทธ์การตลาด ได้แก่ กลยุทธ์การตลาดตัวผลิตภัณฑ์, คุณลักษณะผู้บริโภค, การตัดสินใจ ซื้อของผู้บริโภค, คุณลักษณะทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร และปัจจัยต่อความสำเร็จ ขององค์กร ประกอบด้วย คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความน่าเชื่อถือในการบริหารการเติบโตขององค์กร และ การพัฒนาและวิจัยธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 3) การจัดการด้านบุคลากร 4) การจัดการด้านการเงิน 5) การ จัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ 6) การจัดการด้านระบบสารสนเทศ 7) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ด้านที่ 2 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ เสถียรภาพทางการเมือง นโยบายการเงินรัฐบาล นโยบาย สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐบาล ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยี และรูปแบบของความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค รวมทั้งสภาพ เศรษฐกิจเช่น ราคาน้ำมันในตลาดโลก ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้างดัชนีราคาที่อยู่อาศัยและสินเชื่อ อสังหาริมทรัพย์ ด้านที่ 3 งานวิจัยเกี่ยวกับการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า ส่วนใหญ่ปัญหา ในการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรเกี่ยวกับความสามารถในการขยายตลาดด้านเงินทุน ด้านแรงงาน โดยผู้วิจัยได้นำมาใช้วิเคราะห์ปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Paulsson (2007 : 318-323) ได้ศึกษาสิทธิอสังหาริมทรัพย์ภาพสามมิติ-การวิเคราะห์ ปัจจัยสำคัญที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ระหว่างประเทศวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือการสร้างหลักการ พื้นฐานในด้านสิทธิในทรัพย์สิน 3 มิติโดยการศึกษาาระบบดังกล่าวในประเทศที่แตกต่างกันโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งการจัดการกับคำถามเพื่อจัดระบบความรู้ที่ได้มาและแสดงให้เห็นถึงวิธีการที่แตกต่างกันในการจัดการกับปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต่อการดำเนินงานระบบสิทธิในทรัพย์สิน 3D พื้นหลังทฤษฎีแนวคิดสถานที่ให้บริการจะได้รับ 3 มิติโดยนำเสนอข้อเสนอที่เป็นความหมายของสถานที่ให้บริการ 3 มิติและการจัดหมวดหมู่ในรูปแบบหลักของสิทธิในทรัพย์สิน 3D การตรวจสอบออกเป็นประเภทที่เฉพาะเจาะจงและประเภทเช่นเดียวกับภาพรวมของการใช้สถานที่ให้บริการระหว่างประเทศ 3D คำอธิบายทั่วไปของลักษณะของสถานที่ให้บริการ 3 มิติให้ความสำคัญกับรูปแบบคอนโด การนำเสนอสามรูปแบบที่แตกต่าง 3D สิทธิในทรัพย์สินกับประเทศที่การตรวจสอบรวมทั้งรูปแบบที่เป็นอิสระ 3D สถานที่ให้บริการในประเทศสวีเดน, รูปแบบรูปแบบอาคารชุดพักอาศัยในเยอรมนีและการรวมกันของรูปแบบ 3 มิติที่ให้บริการที่เป็นอิสระและรูปแบบคอนโดเป็นหลักฐานโดยระบบกฎหมายของสองประเทศออสเตรเลียนิวเซาท์เวลส์และวิกตอเรียจะได้รับเป็นไปได้ที่จะมองเห็นได้จากการศึกษาครั้งนี้ จำนวนของปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สิน 3 มิติที่ดูเหมือนจะเป็นเรื่องธรรมดาสำหรับรูปแบบมากที่สุดและระบบ เหล่านี้รวมถึงปริมาณของหน่วยงานที่ให้บริการเนื้อหาของคำนิยามของสถานที่ให้บริการร่วมกันสร้างรูปแบบของความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการการจัดการและปัญหาถูกระเบียบเช่นเดียวกับการระงับข้อพิพาทและการแก้ปัญหาการประกันปัญหาที่มีประสบการณ์ภายในสถานที่ให้บริการระบบ 3 มิติ การศึกษาในระดับมากมีปัญหาก็เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่สำคัญเหล่านี้กล่าวถึง การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงในสังคม และการสร้าง รูปแบบการพัฒนาใหม่เพื่อขอบเขตขนาดใหญ่ก็มีส่วนที่จะต้องมีการแก้ไขกฎหมายการแก้ไขต้องได้รับทั้งในกฎเกณฑ์ของออสเตรเลียและเยอรมันศึกษาที่มีข้อบกพร่องที่ยังเหลืออยู่หลังจากหลายปีของการใช้ แต่ระบบเหล่านี้ โดยทั่วไปดูเหมือนจะทำงานได้ดีและรูปแบบคอนโดมีนิยมโดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดที่ดีทำงานขึ้นอยู่กับระบบเหล่านี้จะได้รับเป็นไปได้ที่จะมองเห็นแนวโน้มว่ามีรายละเอียดมากขึ้นและซับซ้อนกฎหมายที่จำเป็นมากขึ้นสำหรับการแก้ไขที่ละน้อยสรุปได้ว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับประเทศการวางแผนในการ แนะนำระบบ สิทธิในทรัพย์สิน 3D ที่จะใช้ประสบการณ์ของประเทศอื่นๆ และต้องพิจารณาความแตกต่างในระบบกฎหมาย สังคม เป็นต้น

Jingryd (2008 : 294-295) ได้ศึกษาสัญญาทางวิศวกรรมที่เป็นธรรมในการทำธุรกรรมอสังหาริมทรัพย์ : โบรกเกอร์สวีเดนและทนายความละติน การศึกษานี้จะตรวจสอบและเปรียบเทียบหน้าหน้าค้าอสังหาริมทรัพย์สวีเดนและละตินทนายความโบรกเกอร์สวีเดนถูกต้องตามกฎหมายจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้ความเป็นธรรมในการให้คำปรึกษาทั้งสองฝ่ายและเพื่อช่วยในการวาดขึ้นสัญญาทั้งหมดและเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำธุรกรรมที่อยู่ในมือ ด้วยเหตุนี้โบรกเกอร์จะต้องมีการใช้งานและช่างสังเกตของความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ทำธุรกรรมปัจจุบันเสมอว่ามันจะช่วยให้พวกเขาบรรลุข้อตกลงที่เป็นธรรมและการปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อพิพาทในอนาคต โบรกเกอร์จะต้องตัดการทำธุรกรรมเพื่อให้พอดีกับความต้องการของผู้ซื้อและผู้ขาย

องค์กรและกฎระเบียบของอาชีพทนายความยกประเด็นทางเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับการแข่งขันการผูกขาดและความล้มเหลวของตลาดด้วย การอภิปรายของกฎระเบียบหรือกฎระเบียบของทนายความโดยไม่ตัดสินเปรียบเทียบทั้งสองอาชีพจะเป็นที่โดดเด่นที่จะเห็นความคล้ายคลึงกันอย่างมากในกรอบกฎหมายและเหตุผลของตน สองคุณสมบัติทั่วไปมีความสนใจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประการแรกทั้งสองโบรกเกอร์สวีเดนและละตินทนายความจะต้องให้ความช่วยเหลือบุคคลที่อยู่ในขั้นตอนการทำสัญญาเอกสารใดๆ ที่จำเป็นและการให้คำปรึกษาบุคคลที่เป็นผลกระทบของการทำธุรกรรม ในแง่ที่ว่าอาชีพทั้งสองทำงานเป็นเทเลอร์ในการทำธุรกรรม ประการที่สองทั้งสองโบรกเกอร์และทนายความจะต้องทำหน้าที่ยุติธรรมและเป็นอิสระ ยุติธรรม ภาคีสัญญาและเป็นอิสระในการที่จะรักษาความเชื่อมั่นของประชาชนในความเป็นอิสระและความสมบูรณ์ของอาชีพ

ในตลาดอสังหาริมทรัพย์การให้คำปรึกษา และให้ความเป็นธรรมสัญญาวิศวกรรมนี้มีอยู่ควบคู่ไปกับอื่นๆ เช่นการจับคู่แบบดั้งเดิมโบรกเกอร์หรือการลงทะเบียนของสิทธิในทรัพย์สิน วิธีการนี้อาจพิสูจน์การทำงานที่มีประโยชน์มากในทุกชนิดของการวิเคราะห์ของตลาดอสังหาริมทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็น ทางการเมืองกฎหมาย เศรษฐกิจ หรือธรรมชาติ ยกตัวอย่างเช่น ที่เกี่ยวกับคุณธรรมและหรือ ความจำเป็นของกฎหมายยุติธรรมสวีเดน, ผู้ที่ต้องการให้มีการแก้ไขกฎหมายและแนะนำระบบของโบรกเกอร์ บางส่วน ทำหน้าที่เปิดเผยแต่เพียงผู้เดียวในนามของหลักของพวกเขาต้องเผชิญกับคำถามของสิ่งที่จะกลายเป็นการให้คำปรึกษาที่ควรจะต้องบังคับให้เลือกระหว่างการว่าจ้างที่ปรึกษาด้านกฎหมายของตัวเอง หรือทำไม่ได้โดยไม่ต้อง นอกจากนี้ผู้ที่ต้องการที่จะแข่งขันการแทรกแซงรับรองเอกสารบังคับใช้ในการทำธุรกรรมอสังหาริมทรัพย์ต้องเผชิญกับคำถามเดียวกันสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับการให้คำปรึกษาเป็นธรรมให้ ไม่เพียงแต่ให้กับลูกค้าแต่ยังรวมถึงคู่ของลูกค้ำหรือไม่ ทั้งสองกรณีนี้แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติทั่วไปร่วมกันโดยการตรวจสอบสองอาชีพธรรมสัญญาวิศวกรรมและการให้คำปรึกษา เพื่อให้ภาพและครอบคลุมเวที ทั้งการทำธุรกรรมอสังหาริมทรัพย์ตระกะขั้นตอนต่อไปดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่จะเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ ระบบแตกต่างกันสำหรับการลงทะเบียนของสิทธิในทรัพย์สิน การทำเช่นนี้ หวังว่าจะบรรลุเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่จะพิสูจน์ว่ามีประโยชน์แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการอภิปรายในอนาคตเกี่ยวกับการประสานกันในยุโรป

Vaskovich (2012 : 193-195) ได้ศึกษาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ : การศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจสถาบันทรัพย์สินในเบลารุส การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่ก้าวหน้าความเข้าใจทางวิทยาศาสตร์ของกระบวนการสถานที่ให้บริการจริงกระตุ้นตลาดอสังหาริมทรัพย์ในเบลารุสโดยเฉพาะ เพื่อที่จะส่งเสริมการพัฒนาของสำหรับตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัติที่แท้จริงควรจะสร้างได้อย่างราบรื่นและย้ายอย่างปลอดภัยด้วยความช่วยเหลือของกระบวนการอสังหาริมทรัพย์ กระบวนการเหล่านี้หลังจากที่ถูกนำมาใช้ในการสร้างต้นทุนการทำ

ธุรกรรมสำหรับสังคมในขณะที่วิธีการที่พวกเขาจะจัดสามารถเพิ่มหรือลดค่าใช้จ่ายดังกล่าวการวิจัยนี้ใช้สถาบันเป็นพื้นดินกับการทำธุรกรรมทางทฤษฎีค่าใช้จ่ายเป็นแนวคิดหลักสำหรับการศึกษาตรวจสอบของกระบวนการที่เลือกสถานที่ให้บริการส่งผลให้ร่างกายของความรู้ใหม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการศึกษากระบวนการทรัพย์สินและค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม โดยมีกระบวนการตรวจสอบสถานที่ให้บริการมีการเปรียบเทียบเพื่อที่จะระบุความแตกต่างและจึงมักเพิ่มความรู้ทางทฤษฎีในโดเมนการบริหารที่ดิน การเปรียบเทียบนี้จะขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการอสังหาริมทรัพย์ที่เฉพาะเจาะจงและค่อนข้างประมาณโดยการวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับฟังก์ชันของพวกเขาและการมีปฏิสัมพันธ์ การศึกษานี้เน้นหลักในการสร้างสถานที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการกระบวนการซื้อในเบลารุสในขณะที่กระบวนการที่สอดคล้องกันของสถานที่ให้บริการที่เลือกประเทศในยุโรปถูกนำมาเป็นมาตรฐานแนวทางใหม่ นี้ผลการวิจัยในการเสนอสถานที่ให้บริการกระบวนการง่ายในการเบลารุสที่อาจจะจัดตั้งขึ้นอย่างสมเหตุสมผลกับเป้าหมายระยะยาวของการอำนวยความสะดวกในการทำงานของตลาดอสังหาริมทรัพย์ของประเทศและการประหยัดจึงเป็นค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม สรุปได้ว่าตลาดอสังหาริมทรัพย์ของเบลารุสจะได้รับประโยชน์จาก ความเรียบง่ายของกระบวนการสถานที่ให้บริการจริงโดยใช้การปฏิบัติระหว่างประเทศในขณะที่ แต่ไม่ได้คำนึงถึงลักษณะของชาติ

Nilsson (2013 : 161) ได้ศึกษารูปแบบราคาในตลาดอสังหาริมทรัพย์ โดยศึกษาบทเบื้องต้นและเอกสารบุคคล เอกสารที่มีการจัดขึ้นร่วมกันโดยแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างราคาในตลาดอสังหาริมทรัพย์และสินค้าที่มีความแตกต่างของตัวละครในท้องถิ่นของตลาดที่ดินและที่อยู่อาศัยเอกสารแรกมุ่งเน้นไปที่ตลาดสำหรับที่ดินและทรัพย์สินทางการเกษตรและสองการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในตลาดที่อยู่อาศัย การศึกษาครั้งแรกตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาคของสวีเดนราคาที่ดินการเกษตรแบบจำลองเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้รูปแบบของวรรณกรรมที่ก่อนหน้านี้ในการทดสอบอิทธิพลของผลตอบแทนที่คาดหวังจากการใช้การเกษตรปัจจุบันของที่ดินและที่มีศักยภาพสำหรับการใช้งานนอกภาคเกษตรในราคา การใช้งานของตลาดที่ดินทำธุรกรรมและการรวมของการสนับสนุนรายได้ให้กับเกษตรกร ในชุดของปัจจัยทางการเกษตรและนอกภาคเกษตรการศึกษาครั้งนี้แตกต่างจากการทำงานเชิงประจักษ์เอกสารที่สองเกี่ยวข้องกับการแรกโดยมุ่งเน้นการสนับสนุนรายได้ แต่ที่นี้การวิเคราะห์ถึงระดับจุลภาคและในการศึกษาการก่อตัวของราคาในตลาดสำหรับสถานที่ให้บริการทางการเกษตร การศึกษารูปแบบการใช้หลายพื้นที่เพื่อศึกษารูปแบบในการกำหนดราคาในและภายใน เอกสารที่สามของท้องถิ่นและภูมิภาคจะอุทิศให้กับการวิเคราะห์ของราคาที่อยู่อาศัยและความสัมพันธ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเปิดแวนอนการวิเคราะห์เชิงพื้นที่มีพนักงานสองฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์ที่มียอดขายบ้านครอบครัวเดี่ยวและเปิดช่องว่างการเก็บรักษาไว้ เพื่อที่จะอยู่ที่ตัวละครในท้องถิ่นของตลาดที่อยู่อาศัยในเมืองและความหลากหลายในการ

ประเมินมูลค่าสิ่งอำนวยความสะดวกการศึกษานำไปใช้กับการถดถอยทางภูมิศาสตร์ถ่วงน้ำหนัก เอกสารสุดท้ายมุ่งเน้นไปที่ตลาดสำหรับบ้านที่สองที่มีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสัมพันธ์ เมืองชนบท ซึ่งเป็นแรงจูงใจจากความต้องการที่เพิ่มขึ้นสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกธรรมชาติและ การเป็นพื้นที่ในเมือง

งานวิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่ศึกษาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ปัจจัยเรื่อง ค่าใช้จ่ายมีผลต่อการพัฒนาธุรกิจบ้านจัดสรร และเรื่องของสิทธิอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญ มากในการมองภาพการบริหารโครงการแบบสามมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาของ การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาระบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการศึกษาระดับปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาระดับคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม มีระเบียบวิธีที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ด้านเนื้อหา
 - 1.2 ด้านวิธีวิจัย
 - 1.3 ระยะเวลาการวิจัย
 - 1.4 พื้นที่ในการวิจัย
 - 1.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การดำเนินการวิจัย
 - 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.5 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.6 แผนการดำเนินงานวิจัย

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรมมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม โดยวิธีการดำเนินการวิจัยนั้นจะทำการเก็บข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 การเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ เป็นการศึกษาเอกสาร ลักษณะที่ 2 การศึกษาภาคสนาม เป็นการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัยโดยตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดที่จะศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

วัฒนธรรม

3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

2. ด้านวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสำรวจ (Survey) การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) มีการบันทึกข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาจัดกระทำข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบด้านข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามความมุ่งหมายของการวิจัย และนำเสนอข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

3. ระยะเวลาการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย โดยเริ่มจากวันที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์ในวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2557 เป็นต้นไป

4. พื้นที่ในการวิจัย

การกำหนดพื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ดังนี้

4.1 เลือกธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา

4.2 เป็นโครงการขนาดใหญ่ที่มีจำนวน 100 ยูนิตขึ้นไป

4.3 อยู่รอบเมืองห่างจากตัวเมืองนครราชสีมา ระยะ 10-15 กิโลเมตร ได้แก่

โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ หมู่บ้านไอยรา หมู่บ้านเดอะเบส หมู่บ้านยูนิคว และหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ เอ็กซ์คลูซีฟ

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการของสถานประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

5.2.1 กลุ่มผู้รู้ (Key Information)

1) กลุ่มผู้รู้ภาครัฐ

(1) กรมที่ดิน	1	คน
(2) ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	คน
(3) ทอการค้าจังหวัด	1	คน

2) กลุ่มผู้รู้ภาคเอกชน

(1) สถาบันการเงินและธนาคาร	1	คน
(2) สมาคมผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์	1	คน

3) กลุ่มผู้รู้ภาคชุมชน

(1) ประธานสภาวัฒนธรรมจังหวัดนครราชสีมา	1	คน
(2) เทศบาลสุรนารี	5	คน

5.2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Information) คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา 5 โครงการ สถาปนิก ผู้ช่วยสถาปนิก ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ผู้ประกอบการช่างก่อสร้าง การเงิน และการตลาด 5 คน

5.2.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Information) คือ ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรร 5 โครงการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างโครงการละ 50 คน รวมจำนวน 250 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรมผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย (Research Tool) ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเบื้องต้นในการเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยใช้กรอบความมุ่งหมายของการวิจัยมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป คือ ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรรทั้ง 5 โครงการ ภายใต้การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านจริยธรรม และด้านบริการหลังการขาย โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Statistics) โดยลักษณะของคำถามในแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีการให้คะแนนและแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.51-5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
4	3.51-4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
3	2.51-3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
2	1.51-2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1	1.00-1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างนั้น ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ตามกรอบความมุ่งหมายของการวิจัย และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเป็นคำถามปลายเปิดที่กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้อิสระ ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้ใช้ทำการบันทึกผลการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปข้อความจากแบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.2.1 กลุ่มผู้รู้ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชน ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจบ้านจัดสรร และข้อมูลโครงการหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา

1.2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ด้านสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณ์ ความปลอดภัย สาธารณูปโภค การคมนาคม ทำเลที่ตั้ง และสวนหย่อม ทัศนียภาพ

1.2.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป คือ ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรร ได้ศึกษาความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านจริยธรรม และด้านบริการหลังการขาย

1.3 แบบสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้การสังเกต 2 แบบ คือ แบบสังเกตชนิดมีส่วนร่วม (Participatory Observation) โดยการเข้าไปในโครงการบ้านจัดสรรเพื่อสังเกตการบริการของพนักงานฝ่ายขายร่วมสนทนากับผู้ซื้อ จากนั้นจะบันทึกลักษณะที่สำคัญลงในสมุดแบบบันทึกการสังเกตในแต่ละวันและแบบสังเกตชนิดไม่มีส่วนร่วม (Non-Participatory Observation) โดยการเข้าไปในโครงการบ้านจัดสรรเพื่อสังเกตการบริการของพนักงานฝ่ายขาย จากนั้นจะบันทึกลักษณะที่สำคัญลงในสมุดแบบบันทึกการสังเกตในแต่ละวัน โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

1.4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นการศึกษาภายในกรอบของความมุ่งหมายการวิจัยเป็นสำคัญเพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านจริยธรรม โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

1.5 การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) คือ เป็นการประชุมตัวแทนกลุ่มผู้รู้ และกลุ่มผู้ปฏิบัติ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และพิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหาหลังจากที่ได้สรุปข้อมูลเรื่องรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร และพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้จำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่างๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.3.1 ดร.อัญชลี บุปผามาลา อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

2.3.2 ดร.ปานใจ จิรวังชเรศ อาจารย์หลักสูตร ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.3.3 ดร.บุญช่วย พาณิชย์กุล อาจารย์หลักสูตร ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เพื่อทำการตรวจสอบ แนะนำเพื่อการแก้ไข และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมถูกต้อง รวมทั้งพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องและเพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความมุ่งหมาย (Index of Consistency : IOC) โดยจะต้องได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อ ค่า IOC มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 49)

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ

ถ้าแน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าแน่ใจว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมจากคะแนนรายข้อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

2.4 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เมื่อสร้างเครื่องมือ พร้อมนำเสนอท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข และปรับปรุงเครื่องมือให้มีความเหมาะสมถูกต้องรวมทั้งพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องและเพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content Validity)

2.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นก่อนนำเครื่องมือไปตรวจสอบคุณภาพ โดยนำไปใช้กับผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรรทั้ง 5 โครงการ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โครงการละ 6 คน รวมจำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่าง ภายใต้การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร และด้านบริการหลังการขาย นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.985

2.6 นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอให้กับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ (Interview) การสำรวจ (Survey) การสังเกต (Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ซึ่งเป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมความเป็นจริงในทุกระดับของการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม โดยอภิปรายผลแบบพรรณนา ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้จากแหล่งต่างๆ เพื่อศึกษาองค์ความรู้เรื่องการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโดยทำการศึกษาจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ ตำรา คู่มือ หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวความคิดการวิจัย

3.2 ศึกษาจากภาคสนาม เพื่อศึกษาเชิงลึกในพื้นที่วิจัยกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป โดยการใช้เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งทุกเครื่องมือผู้วิจัยได้นำส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อความสมบูรณ์

4. การจัดการกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดการกระทำข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้อามาตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) (ทรงคุณ จันทจร, 2553) คือ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่าง หากมีข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดหายไป จากนั้นผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ประเด็นที่กำหนดไว้ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านหรือกลับไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลหลักฐาน และผลการวิจัยที่อาศัยการตีความหมายของข้อมูลหลักฐานที่เก็บรวบรวมมาได้มีความไว้วางใจได้ มีความถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงที่นำเสนอในทางปฏิบัติจะกระทำโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง (Data Triangulation) และสามารถเข้าถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยที่ผู้วิจัยสืบค้นหาคำตอบได้อย่างละเอียดครบถ้วน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและกระทำข้อมูลเรียบร้อยแล้วจากแบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ นอกจากนั้นบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกในลักษณะบรรยาย เพื่อสรุปผลการศึกษา ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) จัดกลุ่มเอกสารที่จะวิเคราะห์ สังเคราะห์ออกเป็นกลุ่มข้อมูลต่างๆ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร บริบทพื้นที่ในการทำวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) นำข้อมูลจากกลุ่มเอกสารมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Statistics)

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยจะประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้ นำมาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงบรรยาย และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการสร้างข้อสรุป

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล จากการประชุมสัมมนาในกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการ ดังนี้

1) แยกประเภทข้อมูลจากการประชุมสัมมนาในกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ

2) ลดทอนข้อมูลโดยการเลือกจับสาระสำคัญปรับให้เข้าใจง่ายและบันทึกข้อมูลในลักษณะการเขียนให้ชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

3) การจัดระเบียบข้อมูล โดยการจัดข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วลดทอนแล้วให้เป็นกลุ่มหมวดหมู่ มีความต่อเนื่องตามลำดับเนื้อที่เกี่ยวข้อง

4) การสรุปความเห็นการใช้ความหมาย และผลข้อเท็จจริงต่างๆ ของข้อมูลนั้น

5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ชั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นกลุ่มตามความมุ่งหมายการวิจัย แล้วจึงนำเสนอข้อมูลที่ได้มาสรุปอภิปรายผลในเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายตามความมุ่งหมายการวิจัย โดยการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีรวมทั้งกรอบแนวคิดของเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อมูลพร้อมภาพประกอบ

การนำเสนอผลการวิจัย ใช้การนำเสนอเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลจากการเก็บรวบรวม ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง จัดหมวดหมู่ตามคุณลักษณะ และความมุ่งหมายการวิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล โดยใช้เทคนิคแบบสามเส้า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทฤษฎีหรือข้อมูลทางวิชาการที่ผู้วิจัยได้ยกขึ้นมาเป็นแนวคิดหลักของการวิจัยในครั้งนี้

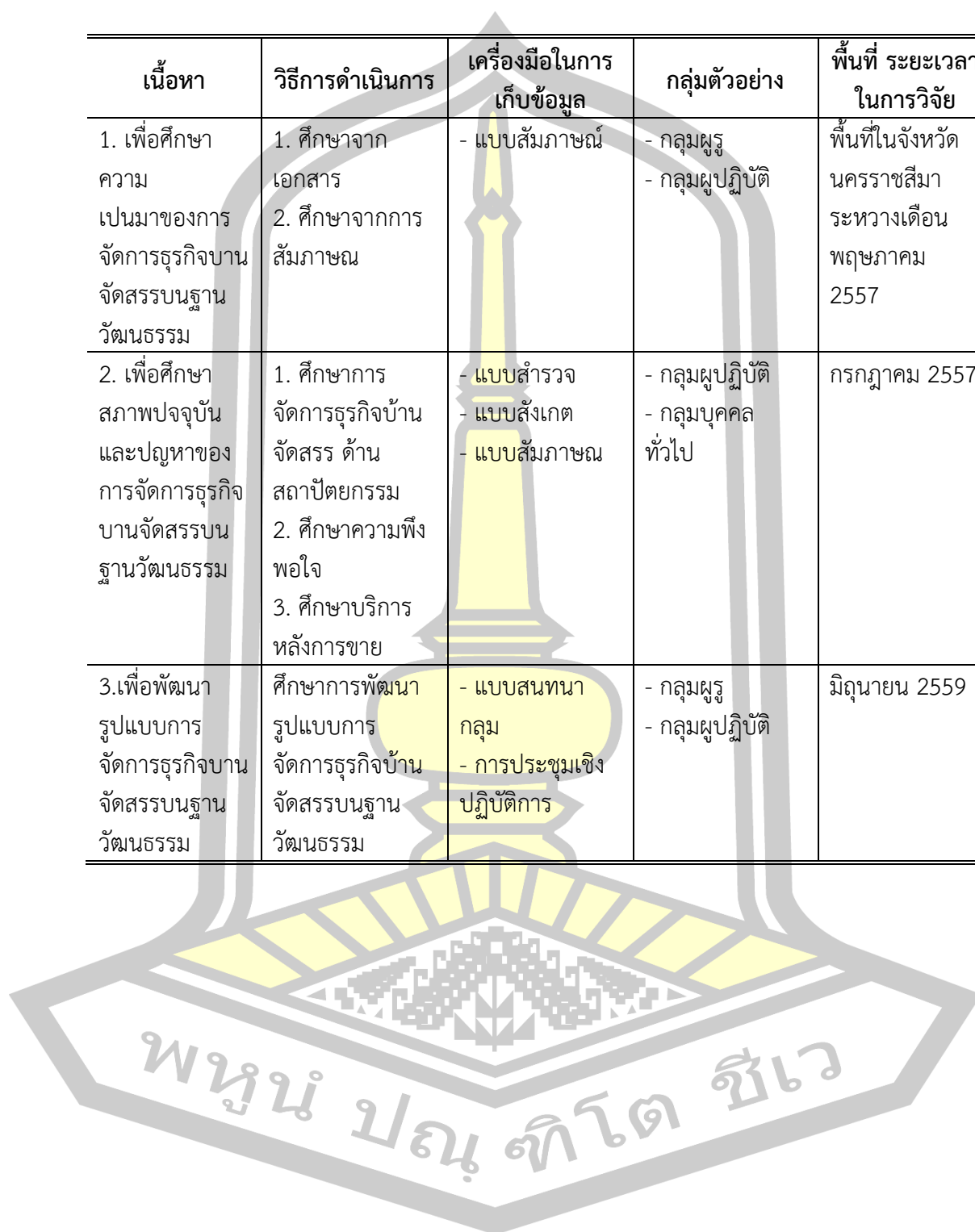
6. แผนการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
มีแผนการดำเนินงานวิจัย ดังตาราง 2



ตาราง 2 แผนการดำเนินงานวิจัย

เนื้อหา	วิธีการดำเนินการ	เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง	พื้นที่ ระยะเวลา ในการวิจัย
1. เพื่อศึกษา ความ penมาของการ จัดการธุรกิจบ้าน จัดสรรบนฐาน วัฒนธรรม	1. ศึกษาจาก เอกสาร 2. ศึกษาจากการ สัมภาษณ์	- แบบสัมภาษณ์	- กลุ่มผู้รู้ - กลุ่มผู้ปฏิบัติ	พื้นที่ในจังหวัด นครราชสีมา ระหว่างเดือน พฤษภาคม 2557
2. เพื่อศึกษา สภาพปัจจุบัน และปัญหาของ การจัดการธุรกิจ บ้านจัดสรรบน ฐานวัฒนธรรม	1. ศึกษาการ จัดการธุรกิจบ้าน จัดสรร ด้าน สถาปัตยกรรม 2. ศึกษาความพึง พอใจ 3. ศึกษาบริการ หลังการขาย	- แบบสำรวจ - แบบสังเกต - แบบสัมภาษณ์	- กลุ่มผู้ปฏิบัติ - กลุ่มบุคคล ทั่วไป	กรกฎาคม 2557
3. เพื่อพัฒนา รูปแบบการ จัดการธุรกิจบ้าน จัดสรรบนฐาน วัฒนธรรม	ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการ จัดการธุรกิจบ้าน จัดสรรบนฐาน วัฒนธรรม	- แบบสนทนา กลุ่ม - การประชุมเชิง ปฏิบัติการ	- กลุ่มผู้รู้ - กลุ่มผู้ปฏิบัติ	มิถุนายน 2559



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ (Key Information) กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Information) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Information) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสำรวจ (Survey Form) แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) แบบสังเกต (Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

1.1 บริบทพื้นที่วิจัยจังหวัดนครราชสีมา

1.2 ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

2.1 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้าน

สิริรัมย์

2.2 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้าน

ไอยรา

2.3 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะ

เบสท์

2.4 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว

2.5 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้าน

รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

โดยการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้อาศัยโดยต้องอำนวยความสะดวกสบายและบริหารโครงการให้คงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีน่าอยู่อาศัยเป็นผลให้มูลค่าธุรกิจบ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยการบริหารธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมนั้นต้องใช้วิธีการบริหารที่มีการปรับปรุงการจัดสัดส่วนของโครงการ จัดหาประเภทผู้ซื้อให้มีความหลากหลาย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพื้นที่ และพัฒนาพื้นที่ให้เป็นพื้นที่สร้างรายได้ เพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เพื่อช่วยเพิ่มจำนวนผู้ซื้อ มุ่งการโฆษณาและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีตั้งนั้นการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรจำเป็นต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การออกแบบเพื่อช่วยในการซื้อที่ การจัดทำงบประมาณโครงการ การวางแผนงานในแต่ละช่วงงาน การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องรอบรู้ในเรื่องการตลาด กฎหมาย การวางแผนเรื่องการเงิน การโฆษณา ควบคุมดูแลโครงการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะเกิดได้ตลอดเวลา ผู้บริหารธุรกิจบ้านจัดสรรต้องแสวงหาความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะการบริหารโครงการที่ดีจำเป็นต้องทราบถึงรายละเอียดการทำงานของหน่วยงานนั้นเป็นอย่างดี การบริหารจัดการเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาโครงการประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงการที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า ฯลฯ ประสบความสำเร็จ โดยผู้อยู่อาศัยได้รับความพึงพอใจสูงสุดในขณะที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดในการลงทุนแก่เจ้าของโครงการ ด้วยการบริหารจัดการที่ดีจากมืออาชีพ ที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยมีความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยพิจารณาได้จากสัดส่วนมูลค่าทางเศรษฐกิจของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ มากถึงประมาณร้อยละ 40 เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับภาคเศรษฐกิจอื่นๆ เพราะมีการพึ่งพาปัจจัยการผลิตจากหลากหลายสาขาเศรษฐกิจ รวมถึงเป็นธุรกิจที่สามารถดำเนินการได้ง่ายและให้ผลตอบแทนที่สูงในระยะยาว ธุรกิจบ้านจัดสรรนครราชสีมาเริ่มในปี 2532 เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตจากนโยบายของรัฐบาลที่ได้มีการค้าขายกับประเทศเพื่อนบ้านราคาที่ดินเริ่มมีการพัฒนาและธุรกิจต่างๆ เจริญเติบโตขึ้น โดยในช่วงแรกมีเพียง 2 โครงการและแบ่งจัดสรรในเนื้อที่ 10 ไร่ จำนวนไม่เกิน 50 ยูนิต ได้แก่ โครงการรุ่งนรินทร์ และโครงการโฮมการ์เด้นวิลล์ และในปี 2540 ประเทศไทยต้องประสบกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจที่รุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมาเริ่มชะลอตัวลงเนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศทำให้ธุรกิจบ้านจัดสรรเกิดภาวะวิกฤติ เกิดอุปสงค์และอุปทานเทียมในตลาดเป็นจำนวนมาก ซึ่งในที่สุดเมื่อเกิด

สภาวะฟองสบู่แตก โครงการจำนวนมากต้องยกเลิก เนื่องจากลูกค้าที่ยกเลิกการจอง ทำให้รายได้ที่ธุรกิจคาดว่าจะได้รับและบันทึกทางบัญชีไปแล้วต้องยกเลิก รายได้ของธุรกิจจึงติดลบ และเมื่อเศรษฐกิจอยู่ในสภาวะซบเซา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงอยู่ในสภาวะตกต่ำอย่างรุนแรงส่งผลให้บางโครงการต้องปิดตัวลง หลังจากนั้นในปี 2557 ธุรกิจบ้านจัดสรรได้พัฒนาขึ้นมาอีกครั้งและขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนปัจจุบันมีจำนวน 122 โครงการ จำนวนเปิดขาย 12,000-13,000 หน่วย ส่วนแนวโน้มของธุรกิจบ้านจัดสรรของจังหวัดนครราชสีมา น่าจะมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นในอนาคตโดยมีบริษัทมหาชนให้ความสนใจเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้น และปัจจัยด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่จะมีรถไฟรางคู่ ตามนโยบายของรัฐบาลส่งผลให้เศรษฐกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ได้รับความสนใจจากนักลงทุนเพิ่มมากขึ้นอีกครั้ง (สุรเชษฐ์ วนพงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

จากปัญหาธุรกิจบ้านจัดสรรที่ผ่านมา ภาครัฐได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ด้วยการออกมาตรการฟื้นฟูต่างๆ เช่น การให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสิน ร่วมกันให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 9 ต่อปี การจัดตั้งองค์การบริหารสินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ หรือ อบส. เพื่อใช้เป็นกลไกของรัฐ ในการช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่สถาบันทางการเงิน และผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ การช่วยเหลือทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของภาคะแห่งชาติ โดยให้คัดเลือกโครงการที่มีคุณภาพหรือมีความคืบหน้ามากในการก่อสร้าง แล้วให้เงินสนับสนุนในการก่อสร้างจนเสร็จโครงการ พร้อมทั้งให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสินปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยให้แก่ลูกค้าในโครงการเหล่านั้น รวมทั้งให้การเคหะแห่งชาติรับซื้อหรือจ้างโครงการอสังหาริมทรัพย์จากสถาบันการเงินมาดำเนินการซึ่ง การดำเนินงานที่ผ่านมา เป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีคืบหน้ามากนัก ซึ่งก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการ เช่น การติดขัดในขั้นตอนของกฎหมาย จากหน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกัน ทำให้การปฏิบัติงานยุ่งยากล่าช้านอกจากนั้นแล้วการแก้ไขปัญหาสถาบันการเงินเป็นอันดับแรกและให้ความสำคัญแก่ภาคการส่งออก อุตสาหกรรมขนาดกลาง - เล็ก เป็นลำดับทำให้การแก้ไขปัญหาของธุรกิจบ้านจัดสรรจึงเป็นไปอย่างล่าช้าและมีข้อขัดข้องมากมายกว่าจะถึงเวลาที่ภาครัฐและสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอสังหาริมทรัพย์อย่างจริงจังคงต้องประสบกับปัญหาความล้มเหลวในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก

สถานการณ์ธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมา เริ่มมีการเติบโตมากขึ้นโดยทุนจากท้องถิ่นและส่วนกลางลุขขยายตลาด ตอบสนองเมกะโปรเจกต์ต่างๆ ของรัฐบาล อาทิ โครงการรถไฟรางคู่, มอเตอร์เวย์ และรถไฟความเร็วสูง ทำให้แนวโน้มธุรกิจบ้านจัดสรรขยายตัวอยู่ในระดับที่ดีต่อเนื่องอย่างน้อย 2-3 ปีข้างหน้า โดยเฉพาะโครงการบ้านเดี่ยว มีโครงการบ้านจัดสรรจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าปีก่อน แต่ยังไม่ถึงขั้นโอเวอร์ซัพพลายเพราะประชาชนมีความต้องการที่พักอาศัยจำนวนมากนับตั้งแต่

เกิดน้ำท่วมใหญ่กรุงเทพฯ และภาคกลาง เมื่อปลายปี 2554 ที่ผ่านมา ชาวกรุงเทพฯ และปริมณฑล ต่างมุ่งหน้ามาซื้อบ้านและคอนโดในจังหวัดนครราชสีมาอย่างต่อเนื่อง ดึงดูดนักลงทุนทั้งในท้องถิ่น และส่วนกลาง เข้าลงทุนพัฒนาโครงการธุรกิจบ้านจัดสรรในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาอย่างคึกคัก

การเติบโตด้านธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมายังคงกระจุกอยู่เฉพาะในตัวเมือง และเขต อ.ปากช่อง เนื่องจากนโยบายสร้างเครือข่ายระบบขนส่ง โลจิสติกส์ ทั้งรถไฟความเร็วสูง รถไฟรางคู่ และถนนมอเตอร์เวย์ ของรัฐบาล ทำให้ระบบการขนส่ง และการคมนาคมสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ราคาที่ดินปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยที่ดินในตัวเมืองนครราชสีมา ขณะนี้ ปรับตัวสูงขึ้นจาก 2 - 3 ปีก่อนหน้านี้ ถึง 40% หรือเฉลี่ยไร่ละกว่า 40 ล้านบาท ตลาดธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดนครราชสีมาที่ขยายตัวสูงคาดการณ์เติบโตสูง 40% หากพิจารณาจากกำลังซื้อเฉพาะในตัวเมืองนครราชสีมา มีประชากรกว่า 5 แสนคน รวมกับ "ประชากรแฝง" ที่ทำงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี และนิคมอุตสาหกรรมนวนครอีกจำนวนหลายหมื่นคน ดังนั้นการลงทุนโครงการหมู่บ้านจัดสรร หรือโครงการคอนโด ล้วนเป็นการสร้างแบบเรียลติมานด์ หรือมีความต้องการจริงทั้งสิ้น แทบไม่มีโอกาสโอเวอร์ซัพพลายแน่นอน สุรเชษฐ์ วนพงศ์ทิพากร นายกสมาคมอสังหาริมทรัพย์จังหวัดนครราชสีมา กล่าวว่า ในปี 2556 มีการลงทุนโครงการคอนโดกว่า 2,000 ยูนิต โดยกลุ่มทุนท้องถิ่น 80% อีก 20% เป็น "ทุนส่วนกลาง" อาทิ แสนสิริ พัฒนาคอนโดบริเวณด้านหลังบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ นครราชสีมา ประมาณ 700 ยูนิต นับเป็นการลงทุนตามความต้องการของผู้บริโภค รองรับลูกค้าโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการขยายฐานการผลิตเข้ามานครราชสีมามากขึ้น ได้แก่ โรงงานซีเมนต์ มีพนักงานกว่า 5,000 คน โรงงานแคนนอน มีพนักงานอีกหลายร้อยคนรวมทั้งพ่อค้าข้าราชการ ที่ต้องการที่อยู่อาศัยไม่ไกลจากกรุงเทพฯ จากก่อนหน้านี้ มีนักลงทุนจำนวนมากพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยทั้งบ้านและคอนโดในขอนแก่น และอุดรธานี ทำให้เกิดภาวะโอเวอร์ซัพพลาย กระทั่งผู้ประกอบการหันมาลงทุนในจังหวัดนครราชสีมา การสร้างคอนโดจำนวนมากรวดเร็วเช่นนี้เกรงว่าในอนาคต 4 - 5 ข้างหน้า อาจเกิดโอเวอร์ซัพพลาย ได้เช่นกัน เวลานี้เป็นระยะแรกจึงยังไม่สามารถคาดการณ์อะไรได้มากนัก ขณะที่บ้านเดี่ยว เริ่มมีกลุ่มทุนจากส่วนกลางขยายตลาดในนครราชสีมาบ้างแล้ว เช่น แลนด์แอนด์เฮ้าส์ กว๊านซื้อที่ไว้แล้วหลายแห่งทั้งนี้โครงการบ้านเดี่ยวก็ยังคงขายได้อย่างต่อเนื่อง

ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ทั้ง 5 โครงการ มีดังนี้

1. โครงการหมู่บ้านสิรารมย์ เป็นโครงการที่ได้พัฒนาในลักษณะที่เน้นกลุ่มเป้าหมายและการหารูปแบบลักษณะแนวความคิดของโครงการ โดยนักพัฒนาโครงการ ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ โดยดูจากกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ โดยโครงการหมู่บ้านสิรารมย์ มีเนื้อที่โครงการ 26-0-82 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 50 ยูนิต และบ้านเดี่ยว 1 ชั้น จำนวน 71 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 121 ยูนิต

2. โครงการหมู่บ้านไอยรา เป็นโครงการที่เน้นการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ออกแบบสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เริ่มจากจ้างผู้เชี่ยวชาญให้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เพื่อได้วางแผนว่าโครงการจะเน้นกลุ่มเป้าหมายใด แล้วให้สถาปนิกเป็นผู้ออกแบบวางผัง โดยจะ กำหนดวางแผนไว้ให้สถาปนิกด้วยว่าจะต้องให้ผังเป็นในลักษณะใด โดยโครงการหมู่บ้านไอยรา มีเนื้อ ที่โครงการ 43 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 114 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 71 ยูนิต โดยมี บ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 185 ยูนิต

3. โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เป็นโครงการที่เน้นให้โครงการมีระบบการจัดการทั้ง ด้านการออกแบบและการบริหารจัดการโครงการ ให้ได้คุณภาพและเกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับลูกบ้าน เริ่มจากนักพัฒนาโครงการเอง (เจ้าของโครงการ) ศึกษาทิศทางการพัฒนาโครงการ จะเน้น กลุ่มเป้าหมายลูกค้ากลุ่มไหน วางแผนการดำเนินงาน แล้วคัดสรรเลือกสถาปนิกที่มีความรู้ ความ เข้าใจในการออกแบบโครงการหมู่บ้านจัดสรร และผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญ มาบริหารงานโครงการหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีเนื้อที่โครงการ 64-3-40 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 126 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 150 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 276 ยูนิต

4. โครงการหมู่บ้านยูนิคว เป็นโครงการโดยเจ้าของโครงการจะระบุกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สถาปนิกกำหนดทิศทางและรูปแบบเป็นไปตามเจ้าของโครงการกำหนด ซึ่งโครงการหมู่บ้านยูนิคว มีเนื้อที่โครงการ 25 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 70 ยูนิต

5. โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ เป็นโครงการที่มีแนวคิดในการจัดทำโครงการ ผู้ริเริ่มได้กำหนดกรอบแนวคิดให้สถาปนิกได้กำหนดผังโครงการ ระบุกรอบแนวคิดในการกำหนด กลุ่มเป้าหมาย ปรัชญาแนวคิดให้ออกแบบผังบริเวณให้มีที่ส่วนกลาง กำหนดพื้นที่ใช้สอยให้มีความ ไกล่เคียงกันมากที่สุด โดยโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีเนื้อที่โครงการ 25 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 45 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 61 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 106 ยูนิต

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

การดำเนินงานของโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาจำนวน 5 โครงการ โดยโครงการหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนหน่วยพักอาศัย ตั้งแต่ 100 หน่วยขึ้นไป ราคายูนิตอยู่ในระดับตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป โดยอยู่รอบเมืองห่างจากตัว เมืองนครราชสีมา ระยะ 10-15 กิโลเมตร และเป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีผู้พักอาศัยตั้งแต่ปี

พ.ศ. 2550 จากการสัมภาษณ์เจ้าของโครงการ สถาปนิก และผู้ซื้อบ้านจัดสรร ได้ผลของการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์

โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ เป็นโครงการที่ได้พัฒนาในลักษณะที่เน้นกลุ่มเป้าหมายและการหารูปแบบลักษณะแนวความคิดของโครงการ โดยนักพัฒนาโครงการ ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ โดยดูจากกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ที่จะทำโครงการว่าจะเน้นกลุ่มลูกค้าประเภทใด เจ้าของโครงการจะเป็นผู้กำหนดเอง แนวคิดการออกแบบและศึกษาตัวอย่างงานจากต่างประเทศ รวบรวมตัวอย่างงานความต้องการของเจ้าของโครงการ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างสถาปนิกอิสระเป็นผู้ออกแบบ

1.1 ด้านสถาปัตยกรรม

1.1.1 รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณะ

โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ มีเนื้อที่โครงการ 26-0-82 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 50 ยูนิต และบ้านเดี่ยว 1 ชั้น จำนวน 71 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 121 ยูนิต

การก่อสร้างของโครงการ ได้มีการควบคุมงานระหว่างดำเนินการก่อสร้างให้เกิดความเรียบร้อย เน้นการจัดการให้ทำตามกฎ กติกา คนงาน และผู้รับเหมาต้องทำร่วมกันกับโครงการ มีการดำเนินงาน คือ บำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศ จะไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างทางโครงการจะติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก เพื่อหาแหล่งพื้นที่นำขยะไปทิ้ง

การออกแบบของโครงการ ได้นำเอกลักษณ์การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย ใช้สีครีม น้ำตาล วัสดุที่ใช้ ปูนและไม้เทียม หลังคาแบบปั้นหย่า ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูน ร่วมสมัย มีราว ระแนง โดยใช้ราวเหล็กแนวนอน

พูนุ ปณุกิตโต ชีเว



ภาพประกอบ 6 แผนที่ และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านสิริรามย์



หน้าโครงการ



ถนนภายในโครงการ



บ้านชั้นเดียว



บ้านชั้นเดียว



ห้องรับแขก บ้าน 2 ชั้น



ห้องรับแขก บ้านชั้นเดียว

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ห้องนอน บ้าน 2 ชั้น



ห้องนอน บ้านชั้นเดียว

ภาพประกอบ 7 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านสิริรามย์

1.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุข

โครงการเน้นการบริหารจัดการ โดยดูแลโครงการภายในเอง โดยมีการดำเนินงาน คือ ทำการจัดจ้างคนงาน เพื่อมาดูแลโครงการ ทั้งการดูแลสวน ทำความสะอาดส่วนกลาง ดูความเรียบร้อย ความสะอาดของถนน รวมถึงยามรักษาความปลอดภัยให้กับลูกบ้าน

ระดับความลึกของระดับน้ำเสีย ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสีย การสูบลบ และตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย และบ่อดักไขมันนั้น วิศวกรโครงการ ไม่มีการออกแบบที่ต่ำกว่ามาตรฐานตามความลึกของระดับน้ำเสีย 1.20 เมตร ถึง 1.50 เมตร เนื่องจากการใช้ถังบำบัดแบบบ่อเกรอะ บ่อซีม แบบเดิมๆ ตามบ้าน สามารถใช้ทดแทนแหล่งรองรับน้ำทิ้งรวมได้ จึงไม่ได้ทำแหล่งรองรับน้ำทิ้งรวมเอาไว้ โดยไม่ได้ออกแบบให้ต่อจากบ่อเกรอะ บ่อซีม ตามบ้านของโครงการ

การจัดการขยะมูลฝอย ไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม โดยที่พักขยะจะออกแบบเป็นบ่อซีเมนต์ ปิดด้วยฝาอลูมิเนียมสามารถป้องกันกลิ่น และแมลง ซึ่งสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวมของโครงการ

1.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้ายยามรักษาการณ์ คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้า อยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มี

ความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคัน มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

1.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

การกำหนดผังโครงสร้าง มีแนวคิดที่จะให้ลูกบ้านทุกคนเข้าใช้ประโยชน์จากพื้นที่โล่ง พื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ ได้มากที่สุด รวมถึงทำให้มุมมองทัศนียภาพของโครงการทำให้ดูร่มรื่น เมื่อเข้ามาถึงโครงการทำให้รู้สึกสบายตา และสบายใจ ผังโครงการมีเส้นทางคมนาคมสะดวก

พื้นที่สีเขียว พื้นที่สีเขียวที่เป็นสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา การคิดอัตราส่วนของพื้นที่สีเขียวไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากเจ้าของโครงการได้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่ทางกรมที่ดินออกแบบวางผังโครงการให้มีพื้นที่สีเขียวได้ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว แต่เมื่อยื่นจัดสรรผ่านเจ้าของโครงการได้กำหนดให้สถาปนิกออกแบบให้สนามกีฬาเป็นพื้นที่ลาดปูนทั้งหมด ซึ่งทำให้พื้นที่สีเขียวมีน้อยลง

การกำหนดพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร แต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากเจ้าของโครงการกำหนดให้เน้นเป็นสนามกีฬาที่เป็นพื้นลาดปูนมากกว่าพื้นที่สีเขียว จึงไม่ได้เน้นในการปลูกไม้ยืนต้น

1.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

1.2.1 ด้านบุคลากร

การจัดการด้านบุคลากรของโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ จะแบ่งออกเป็นการจัดการภายในสำนักงานและการจัดการในส่วนก่อสร้าง โดยในส่วนการรับเหมาก่อสร้างดำเนินการเอง โดยจ้างผู้รับเหมาเป็นค่าแรง ส่วนของวัสดุจัดการดูแลเองเพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพของงานได้ และสามารถควบคุมต้นทุนได้ตามที่กำหนดไว้ และเป็นการป้องกันปัญหาการขาดแคลนบุคลากรงานก่อสร้าง สุรัชย์ จิ๋ว กล่าวไว้ว่า “การขาดแคลนบุคลากรในการก่อสร้างในปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ การขาดแคลนคนงาน เนื่องจากในประเทศไทยคนงานก่อสร้างส่วนใหญ่ไม่ใช่คนงานก่อสร้างโดยอาชีพจะใช้การทำงานก่อสร้างเป็นอาชีพเสริม คือ เมื่อถึงฤดูการทำเกษตรคนงานจะกลับไปทำการเกษตรถ้าโครงการก่อสร้างอยู่ในช่วงนั้นอาจทำให้มีผลกระทบต่อระยะเวลาแล้วเสร็จของโครงการ” (สุรัชย์ จิ๋ว. 2558 : สัมภาษณ์)

เอกภพ กมลภูมิโชติ กล่าวไว้ว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ มีบุคลากรในโครงการตำแหน่งต่างๆได้แก่ ผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการฝ่ายขายและจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง พนักงานขาย เจ้าหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้าง เจ้าหน้าที่จัดซื้อและสโตร์ โดยทางผู้ประกอบการได้มีการ

กำหนดภาระงานของแต่ละตำแหน่งจากการกำหนดเป้าหมายไปยังตำแหน่งที่รับผิดชอบ จากนั้นจึงประกาศรับสมัครงานผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์เช่น ป้ายโฆษณาและทางสื่ออินเทอร์เน็ต” (เอกภพ กมลภูมิโชติ. 2558 : สัมภาษณ์)

ปुณณรัตน์ สุขศรีพะเนาว่า กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ มีการจัดการบุคลากรในกระบวนการแรกคือเมื่อมีผู้สมัครเข้ามา ก็จะคัดเลือกโดยการสัมภาษณ์จากผู้บริหารโครงการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร เมื่อรับเข้ามาเป็นบุคลากรในโครงการบ้านจัดสรรก็จะมีการจัดฝึกงานและอบรมภายในโครงการให้เป็นพนักงานที่มีความพร้อมนอกจากนั้นยังมีการพาพนักงานที่ผ่านการฝึกงานแล้วไปศึกษาดูงานที่โครงการบ้านจัดสรรอื่นๆ เพื่อให้เห็นรูปแบบการบริหารจัดการโครงการบ้านจัดสรรที่แตกต่างกันไป และมีการกำหนดค่าตอบแทนบุคลากรในแต่ละตำแหน่งตามโครงสร้างขององค์กรและอายุการทำงานรวมถึงประเภทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง มีสวัสดิการให้บุคลากรในรูปแบบของการท่องเที่ยวประจำปีและบ้านพักให้กับพนักงาน” (ปुณณรัตน์ สุขศรีพะเนา. 2558 : สัมภาษณ์)

1.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

โครงการได้ใช้แนวคิด โดยได้ใช้การเงินที่มีอยู่นำมาพัฒนาโครงการ ไม่เน้นการกู้ยืมที่สูงเกินไป วางแผนการพัฒนาจากเงินทุนที่มี ซึ่งมีการดำเนินงาน คือ ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ จัดทำงบประมาณ คุยบัญชี ก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาโครงการ

การจัดการเงินทุนโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะกู้เงินจากทางสถาบันการเงินในส่วนของโครงการที่มีขนาดไม่ใหญ่มากอาจใช้เงินทุนของตนเองในการบริหารจัดการโครงการ โดยปัญหาด้านการจัดการด้านการเงินเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจก่อสร้างเกิดปัญหาหนักที่สุด ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับเหมาไม่สามารถทำงานได้ตามแผนงาน หรือไม่ส่งงานได้ตามที่วางแผนไว้ เงินงวดที่ได้รับก็อาจจะไม่พอเพียงที่จะหมุนเวียนเพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อไป หรืออาจจะไม่ได้รับเงินงวดถัดไปก็จะมีปัญหาทำให้งานล่าช้า หรือหยุดชะงักลงได้ซึ่งส่งผลให้เงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น และก็อาจมีการยกเลิกสัญญา ทำให้มีผลกระทบต่อการแล้วเสร็จโครงการที่งานก่อสร้างจะต้องล่าช้าได้ อมรเทพ ฐระสุข กล่าวว่า “ การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ มีการบริหารจัดการด้านการเงินที่ดีมีการวางแผนการจัดการด้านการเงินในระยะยาวและระยะสั้น โดยได้จัดหาเงินทุนในการดำเนินโครงการจากสถาบันการเงินและมีการจัดสรรเงินทุนอย่างเป็นระบบ จึงไม่มีปัญหาการจัดการด้านการเงินเหมือนกับโครงการบ้านจัดสรรใหม่ๆที่เพิ่งเริ่มดำเนินโครงการ” (อมรเทพ ฐระสุข. 2558 : สัมภาษณ์)

1.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การจัดการด้านวัสดุโครงการบ้านจัดสรรอาจมีการจ้างผู้รับเหมาที่มีวัสดุอุปกรณ์ครบ บางโครงการอาจเป็นผู้จัดซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดไว้ให้ผู้รับเหมา กฤษดา ศรีกิตติกุล

กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ได้คัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ของโครงการเองเพื่อควบคุมคุณภาพของบ้านรวมถึงการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์เทคนิควิธีการในการดำเนินการก่อสร้างมีเทคนิควิธีเพื่อทำการก่อสร้างหลายวิธี บางวิธีให้ผลดีต่อสภาพการณ์อย่างหนึ่ง แต่วิธีการบางอย่างอาจไม่เหมาะสมกับอีกสภาพการณ์หนึ่งหรืออีกโครงการหนึ่ง เจ้าของโครงการหรือตัวแทนเจ้าของโครงการจึงได้ทำการตกลงเรื่องวิธีการก่อสร้างที่สำคัญ และเขียนไว้ในสัญญาด้วยเพื่อป้องกันปัญหาที่ผู้รับเหมาจะเลือกใช้วิธีการที่ตนเองเห็นว่าถูกที่สุดและไม่ต้องลงทุนมาก การเลือกวัสดุอุปกรณ์และวิธีการก่อสร้างที่เหมาะสมจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อโครงการอย่างมาก” (กฤษฎา ศรีกิตติกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

ปรารธนา เกียรติยศล กล่าวไว้ว่า “การเลือกวัสดุอุปกรณ์สำนักงานจะมีการเปรียบเทียบราคาในแต่ละร้านและเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานโดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสำนักงาน ส่วนวัสดุอุปกรณ์สำหรับการก่อสร้างบ้านก็จะมีการเปรียบเทียบแต่ละบริษัทและเลือกวัสดุที่ดีมีคุณภาพสูงและมีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ เมื่อได้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์มาแล้วก็จะมีการจัดเก็บรักษาไว้ที่ฝ่ายสโตร์ภายในส่วนของงานก่อสร้าง เพราะหากไม่มีการจัดสรรการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ดีจะทำให้วัสดุอุปกรณ์เกิดความเสียหาย หมดอายุการใช้งาน” (ปรารธนา เกียรติยศล. 2558 : สัมภาษณ์)

1.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนในแต่ละเฟสโครงการ มีการดำเนินงาน ก่อนการเริ่มโครงการฝ่ายการตลาด (เจ้าของโครงการ) จะทำการศึกษากลุ่มเป้าหมาย ทำเล วางแผน เน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน ทำการประชาสัมพันธ์ ทำป้ายบิวบอร์ด ประชาสัมพันธ์ตามจุดที่สำคัญ ๆ มองเห็นได้ชัดเจน

การบริหารจัดการโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ด้านการตลาด การส่งเสริมการขายได้สร้างทีมงานขึ้นมาเองในการดำเนินการภาพรวมทั้งหมดโดยการบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรมีสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการจัดการประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุมงาน ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการขั้นพื้นฐานที่ทุกโครงการต้องดำเนินการ เอกภพ กมลมุณีโชติ กล่าวว่า “การบริหารจัดการโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็นการบริหารจัดการด้านการตลาด ผลลัพธ์ที่ตัวบ้านมีการออกแบบที่ทันสมัยลงตัวกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลักและการกำหนดราคาจะมีการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับตัวบ้าน คือ แบบบ้านวัสดุอุปกรณ์ในการก่อสร้าง พื้นที่ใช้สอย เป็นต้น การเลือกทำเลที่ตั้งมีผลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรร” (เอกภพ กมลมุณีโชติ. 2558 : สัมภาษณ์)

ปณณรัตน์ สุขศรีพะเนา กล่าวว่า “ทำเลที่ตั้งของโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ได้จัดสรรที่ดินโครงการที่มีทำเลที่ตั้งเหมาะสมสะดวกสบายในการเดินทาง มีการส่งเสริมการขายโดยการส่งพนักงานด้านการตลาดไปประชาสัมพันธ์โครงการโดยการออกบูธ ติดตั้งป้ายโฆษณาและ

ประชาสัมพันธ์โครงการหมู่บ้านสิริธรรม ผ่านสื่อ Facebook การวางโครงสร้างการบริหารองค์กรได้มีการจัดการด้านการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและมีการประเมินผลงานภายในองค์กรทุกปีเพื่อให้ทราบปัญหาและได้แก้ไขในปีต่อไป” (ปुณณรัตน์ สุขศรีพะเนาว์. 2558 : สัมภาษณ์)

1.2.5 ด้านจริยธรรม

การจัดการด้านจริยธรรมของโครงการหมู่บ้านสิริธรรม มีการจัดการด้านจริยธรรมคือ การมีจรรยาบรรณต่อลูกค้า ทำงานอย่างตรงไปตรงมา หากพบปัญหาในการก่อสร้างหรือในส่วนอื่นๆจะดำเนินการแก้ไขให้ทันที่ปุณณรัตน์ สุขศรีพะเนาว์ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรมได้ช่วยเหลือและให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐเพื่อเป็นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่อภาครัฐทางส่วน จรรยาบรรณต่อบุคลากรคือมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม มีสวัสดิการพนักงานและจัดให้มีการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศให้กับพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ” (ปุณณรัตน์ สุขศรีพะเนาว์. 2558 : สัมภาษณ์)

ดารากร โพธิ์สำนัก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรมได้จรรยาบรรณต่อสังคมและชุมชนคือการไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับชุมชนใกล้เคียงและให้ความช่วยเหลือชุมชนในด้านต่างๆตามที่ชุมชนร้องขอและตามนโยบายของผู้บริหารโครงการ” (ดารากร โพธิ์สำนัก. 2558 : สัมภาษณ์) ประรณนา เกียรติทศดล กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรมเป็นโครงการที่ให้ความสำคัญกับการบริหารชุมชนในระยะยาวซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากโครงการได้มีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี สามารถรักษามาตรฐานโครงการให้มีสภาพเหมือนเมื่อครั้งที่มีการเปิดขายโครงการใหม่ๆ โอกาสที่บ้านจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในอนาคตย่อมมีความเป็นไปได้สูงกว่าโครงการที่ไม่มีการบริหารจัดการที่ดี” (ประรณนา เกียรติทศดล. 2558 : สัมภาษณ์)

1.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และใช้แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม จำนวน 50 คน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.3.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม

สรุชัย จิ๋ว กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านสิริธรรมจากการสัมภาษณ์ผู้อาศัยอยู่ภายในหมู่บ้านพบว่าผู้อาศัยในโครงการหมู่บ้านสิริธรรมมีความพึงพอใจต่อราคาบ้านและรูปแบบสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านในระดับสูงคือมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจรองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อบุคลากรและต่อสภาพแวดล้อมในโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของโครงการและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการนิติบุคคลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง” (สรุชัย จิ๋ว. 2558 : สัมภาษณ์)

ผกามาศ ร่วมสมุห์ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรม เป็นโครงการที่ผู้ประกอบการได้พัฒนาเทคโนโลยีและรูปแบบบ้านใหม่ ๆ เข้ามาสนองตอบความต้องการซื้อบ้านของผู้บริโภคในแต่ละสถานการณ์ โดยได้เสนอขายบ้านภายใต้แนวทางใหม่เป็นบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย เพื่อตอกย้ำความมั่นใจให้กับผู้ซื้อบ้านว่าจะไม่เกิดปัญหาซื้อบ้านแล้วไม่ได้บ้าน” (ผกามาศ ร่วมสมุห์. 2558 : สัมภาษณ์)

ดารากร โปธิ์สำนัก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านสิริธรรมเป็นบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย จะมีข้อดีตรงที่ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อบ้านได้ทันที และมั่นใจได้แน่นอนว่าเมื่อซื้อแล้วจะได้บ้านที่ต้องการ แต่ต้องเป็นแบบบ้านและปลูกสร้างอยู่ในทำเลที่ตั้งซึ่งทางผู้ขายกำหนดไว้ เพราะทุกอย่างดำเนินการไว้พร้อมแล้วรอเพียงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเท่านั้น” (ดารากร โปธิ์สำนัก. 2558 : สัมภาษณ์)

อมรเทพ ธุระสุข กล่าวว่า “บ้านในกลุ่มที่จัดสร้างเสร็จก่อนขายมีข้อจำกัดเรื่องความยืดหยุ่นในการเลือกวัสดุก่อสร้าง และการเลือกแบบบ้านให้ตรงตามที่ต้องการ เนื่องจากบ้านสร้างเสร็จก่อนขายส่วนใหญ่จะออกแบบและก่อสร้างโดยผู้ประกอบการซึ่งทำไปตามการประเมินถึงความต้องการพื้นฐานของผู้บริโภค อาจไม่ครอบคลุมถึงความต้องการในรายละเอียดปลีกย่อย รวมถึงการเลือกวัสดุที่นำมาใช้ และส่วนประกอบอื่น ๆ ของบ้าน ข้อจำกัดนี้เองที่ผู้ประกอบการพยายามปรับวิธีการเพื่อให้สอดคล้องกับผู้ซื้อบ้านมากที่สุด โดยใช้การสำรวจความต้องการของผู้ซื้อบ้านที่เป็นฐานลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแบบบ้านให้ตรงใจผู้ซื้อ” (อมรเทพ ธุระสุข. 2558 : สัมภาษณ์)

ปิ่นมณี มณีวงษ์ กล่าวว่า “การซื้อบ้านในกลุ่มตลาดบ้านสร้างเสร็จก่อนขาย ยังถือว่าจำกัดเฉพาะผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อ หรือมีเงินออมระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากจะมีระยะเวลาการชำระเงินดาวน์เป็นจำนวนสั้นๆ อาจเป็นข้อจำกัดของผู้บริโภคระดับกลาง ไปจนถึงผู้ซื้อบ้านที่มีรายได้น้อยที่ต้องการเลือกซื้อบ้านในกลุ่มนี้ เพราะถึงแม้ว่าปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อซื้อบ้านจะอยู่ในระดับต่ำ และสถาบันการเงินทุกแห่งอนุมัติวงเงินกู้สูงสุดใกล้เคียงกับราคาขาย แต่เครดิตของผู้ซื้อบ้านอาจไม่เพียงพอต่อการขอกู้เงินให้เท่ากับราคาบ้านส่วนที่เหลือหลังจากหักเงินดาวน์” (ปิ่นมณี มณีวงษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

1.3.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริรามย์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
เพศ		
ชาย	22	44.0
หญิง	28	56.0
อายุ		
31-40 ปี	32	64.0
41-50 ปี	18	36.0
สถานภาพสมรส		
โสด	1	2.0
สมรส	49	98.0
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	27	54.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	23	46.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.0
ปริญญาตรี	47	94.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
30,001-40,000 บาท	45	90.0
มากกว่า 40,000 บาท	5	10.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริราชมัยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 เพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และโสด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริราชมัย โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบุคลากร



ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน	3.16	0.37	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และ เต็มใจในการให้บริการ	3.18	0.39	ปานกลาง
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอ และมีความเหมาะสม	3.06	0.24	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.94	0.31	มาก
5. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับ ครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็น อย่างดี	3.04	0.28	ปานกลาง
6. หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความ สงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	3.00	0.20	ปานกลาง
รวม	3.23	0.30	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการ
หมู่บ้านสิริธรรม์ ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการ
ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับ

สุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) ตามลำดับ

(2) ด้านการเงิน ราคา

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริารมย์ ด้านการเงิน ราคา

ด้านการเงิน ราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	3.92	0.27	มาก
2. มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	3.02	0.25	ปานกลาง
3. มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	3.92	0.27	มาก
4. บ้านจัดสรรที่ซื้อมันสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	3.98	0.14	มาก
5. เงบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	3.94	0.24	มาก
6. บ้านจัดสรรที่ซื้อมันมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม	3.96	0.20	มาก
รวม	3.79	0.23	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริารมย์ ด้านการเงิน ราคา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านจัดสรรที่ซื้อมันสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อมันมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.02$) ตามลำดับ

(3) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	3.92	0.27	มาก
2. มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย	3.92	0.27	มาก
3. มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง	3.98	0.14	มาก
4. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)	3.92	0.27	มาก
5. การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม	2.58	0.67	ปานกลาง
6. พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี	2.51	0.68	ปานกลาง
รวม	3.47	0.39	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย และบ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบ

บริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.51$) ตามลำดับ

(4) ด้านการตลาด การบริหารจัดการ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริราชมัย ด้านการตลาด การบริหารจัดการ

ด้านการตลาด การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	3.94	0.31	มาก
2. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	3.06	0.24	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	3.88	0.39	มาก
4. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	3.18	0.52	ปานกลาง
5. มีระบบการจัดการสาธารณสุขปลอดภัยดีและน้ำไม่ท่วม	3.66	0.56	มาก
6. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	3.10	0.42	ปานกลาง
รวม	3.47	0.41	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริราชมัย ด้านการตลาด การบริหารจัดการ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook โทรศัพท์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) ตามลำดับ

(5) ด้านจริยธรรม

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	3.12	0.39	ปานกลาง
2. ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ	2.98	0.62	ปานกลาง
3. มีพนักงานให้บริการอภัยาคัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	2.54	0.61	น้อย
4. มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	2.50	0.54	น้อย
5. มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่	2.60	0.64	ปานกลาง
รวม	2.75	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ ด้านจริยธรรม ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีหน่วยช่วยเหลือ
ฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$) ตามลำดับ

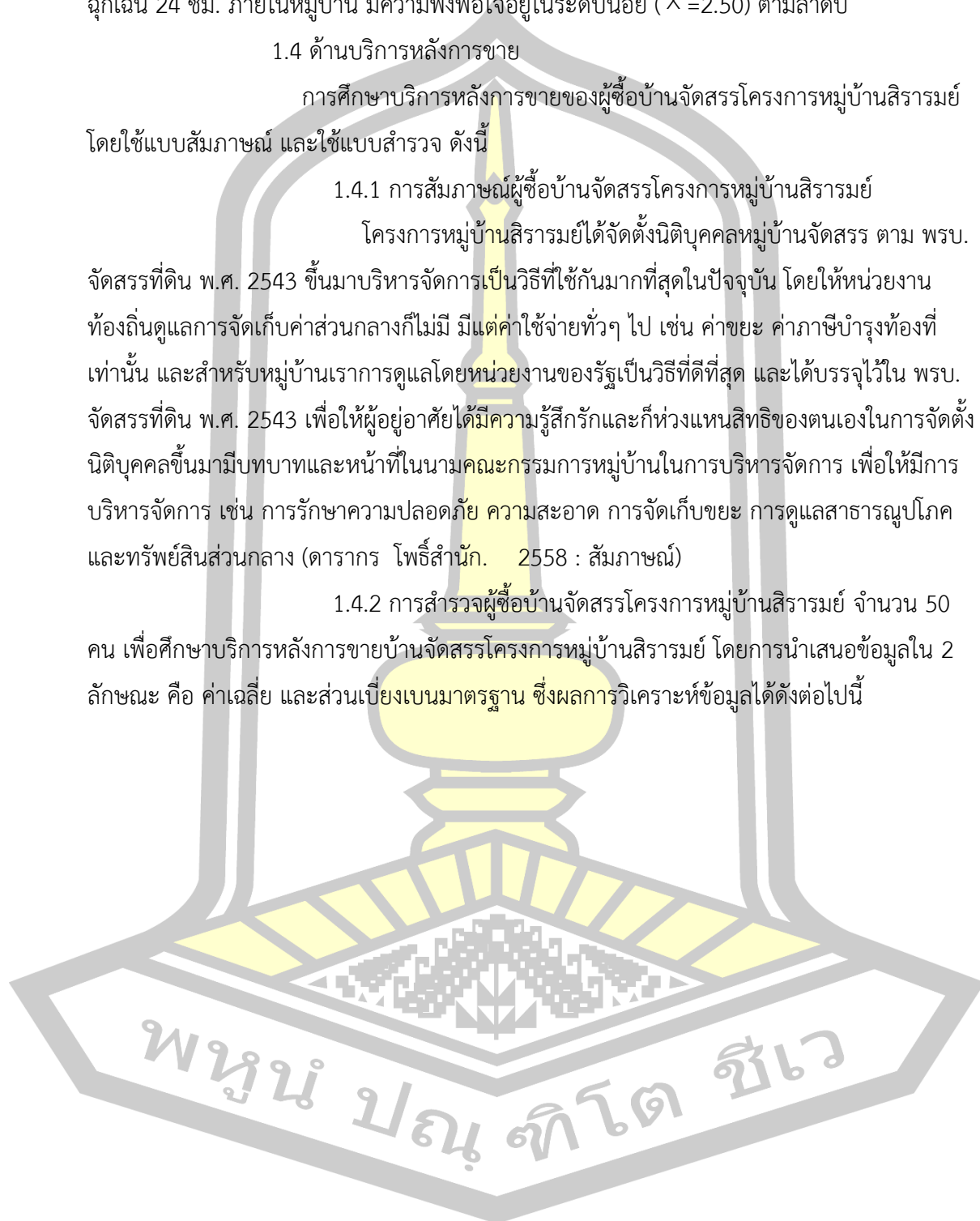
1.4 ด้านบริการหลังการขาย

การศึกษาบริการหลังการขายของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์
โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจ ดังนี้

1.4.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์

โครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ได้จัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ตาม พรบ.
จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ขึ้นมาบริหารจัดการเป็นวิธีที่ใช้กันมากที่สุดในปัจจุบัน โดยให้หน่วยงาน
ท้องถิ่นดูแลการจัดเก็บค่าส่วนกลางก็ไม่มี มีแต่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ไป เช่น ค่าขยะ ค่าภาษีบำรุงท้องที่
เท่านั้น และสำหรับหมู่บ้านเรากการดูแลโดยหน่วยงานของรัฐเป็นวิธีที่ดีที่สุด และได้บรรจุไว้ใน พรบ.
จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยได้มีความรู้สึกรักและก็ห่วงแหนสิทธิของตนเองในการจัดตั้ง
นิติบุคคลขึ้นมา มีบทบาทและหน้าที่ในนามคณะกรรมการหมู่บ้านในการบริหารจัดการ เพื่อให้มีการ
บริหารจัดการ เช่น การรักษาความปลอดภัย ความสะอาด การจัดเก็บขยะ การดูแลสาธารณูปโภค
และทรัพย์สินส่วนกลาง (ดารากร โพธิ์สำนัก. 2558 : สัมภาษณ์)

1.4.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ จำนวน 50
คน เพื่อศึกษาบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรม์ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2
ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้



ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์

บริการหลังการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขายอย่างเพียงพอ	3.06	0.31	ปานกลาง
2. มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	3.08	0.27	ปานกลาง
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และโทรศัพท์มือถือ	2.96	0.28	ปานกลาง
4. มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	2.50	0.58	น้อย
5. มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน	2.50	0.51	น้อย
6. มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	1.64	0.69	น้อยที่สุด
7. มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	1.96	0.83	น้อย
รวม	2.53	0.50	น้อย

จากตาราง 9 พบว่า บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.64$) ตามลำดับ

2. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา

โครงการหมู่บ้านไอยรา เป็นโครงการที่เน้นการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ออกแบบสำหรับกลุ่มเป้าหมาย เริ่มจากจ้างผู้เชี่ยวชาญให้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เพื่อได้วางแผนว่าโครงการจะเน้นกลุ่มเป้าหมายใด แล้วให้สถาปนิกเป็นผู้ออกแบบวางผัง โดยจะ กำหนดวางแผนไว้ให้สถาปนิกด้วยว่าจะต้องให้ผังเป็นในลักษณะใด

2.1 ด้านสถาปัตยกรรม

2.1.1 รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณะ

โครงการหมู่บ้านไอยรา มีเนื้อที่โครงการ 43 ไร่ มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 114 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 71 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 185 ยูนิต

การวางผังโครงการให้การจราจรสามารถทะลุเข้าหากันได้ และจุดมุมของพื้นที่จะเว้นไว้สำหรับการปลูกต้นไม้ และเน้นการออกแบบทางระบายน้ำเป็นสำคัญ ซึ่งมีการดำเนินงานโดยออกแบบผังจะเน้นให้ถนนกว้างตามกฎหมายเป็นหลัก มีการปลูกต้นไม้ตามริมฟุตบาท และถนนทุกซอยต้องวิ่งชนกันได้ แบ่งพื้นที่จัดสรรให้เป็นพื้นที่สีเขียว ทำสวนสาธารณะตามกฎหมาย ออกแบบการระบายน้ำให้ได้พื้นที่ลาดเอียงสูงกว่าพื้นที่เขตถนนสาธารณะนอกโครงการประมาณ 40 ซม. และตัวบ้านสูงจากถนนภายในโครงการลาดเอียง 60 ซม. เพื่อการระบายน้ำที่ดี ซึ่งให้วิศวกร ออกแบบให้ตั้งแต่เริ่มโครงการ

การออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอาลักษณะรูปแบบทางสถาปัตยกรรมสไตล์คลาสสิกมาใช้ในการสร้างความแตกต่างจากโครงการทั่วไป ได้นำเอาลักษณะการวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมแบบคลาสสิก ใช้สีเหลือง วัสดุที่ใช้ ปูนฉาบเรียบ หลังคาแบบปั้นหย่า ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูนเป็นแบบชุ่มโค้ง มีราว ระแนง โดยใช้ราวเหล็กดัด เป็นลวดลาย

พูนุ ปณุกิตโต ชีเว



ภาพประกอบ 8 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านไอยารา



หน้าโครงการ



ถนนในโครงการ



สวนหย่อม



ป้อมยามหน้าโครงการ



บ้าน 2 ชั้น



บ้านชั้นเดียว



ห้องรับแขก บ้าน 2 ชั้น



ห้องรับแขก บ้านชั้นเดียว



ห้องนอน บ้าน 2 ชั้น



ห้องนอน บ้านชั้นเดียว



แบบบ้านภายใน บ้าน 2 ชั้น (ชั้น 1)



แบบบ้านภายใน บ้านชั้นเดียว



แบบบ้านภายใน บ้าน 2 ชั้น (ชั้น 2)

ภาพประกอบ 9 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านไอยรา

พูน ปลูก ทัต ชเว

2.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุขโรค

ทางโครงการได้เน้นการบริหารจัดการ ดูแลโครงการภายในเอง โดยมีการดำเนินงาน คือ ทางโครงการบริหารจัดการดูแลระบบส่วนกลาง ระบบสาธารณสุขโรคเองทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการจ้างคนสวน คนงานทำความสะอาดทั้งกวาดถนน ทำความสะอาดส่วนกลาง การจ้างยามรักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน ส่วนการดูแลรักษาภายในบ้าน ทางโครงการจะให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติในการอยู่อาศัยร่วมกันภายในหมู่บ้าน

ระดับความลึกของระดับน้ำเสีย มีการออกแบบภายหลังตามข้อกำหนด บังคับ และเจ้าของโครงการมีความต้องการใช้แหล่งรองรับน้ำทิ้งเป็นพื้นที่รับน้ำเมื่อเกิดน้ำท่วม แต่มีอุปสรรคในการคำนวณปริมาณการถมดินของพื้นที่โครงการเพื่อที่จะได้ระดับการขุดความลึกของพื้นที่แหล่งรองรับน้ำเสีย

ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวันนั้นทางโครงการมีการออกแบบระบบถังเกรอะ ถังน้ำทิ้ง และถังซึม โดยใช้ระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบล้างปลักและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย โดยทางโครงการนั้นไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าโครงการทำแหล่งรองรับน้ำเสียให้มีขนาดใหญ่ ใช้ระบบการผันน้ำที่ปลายน้ำ ทำให้น้ำเกิดออกซิเจนในน้ำ มีการผันน้ำออกตลอดเวลา จึงทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบล้าง

บ่อดักไขมัน มีการออกแบบเริ่มแรกเป็นทั้งแบบติดตั้งตามบ้านและแบบถังรวม ซึ่งสถาปนิกรู้ว่าต้องมีการตรวจสอบจากหน่วยงานท้องถิ่นเมื่อยื่นจัดสรรผ่าน และมีการตรวจสอบจากหน่วยงานของคลองชลประทาน

การจัดการขยะมูลฝอย ทางโครงการไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบที่พักขยะไว้ตามบ้านสะดวกต่อลูกค้าแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทำที่พักขยะรวม แต่มีการออกแบบเตรียมถังขยะไว้ให้ส่วนรวม ไว้ด้านหน้าโครงการเพียงให้ทิ้งขยะได้เล็กน้อย

2.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้อมยามรักษาการมคอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขต

ชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคัน มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

2.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

ทางโครงการได้ออกแบบตั้งแต่เริ่มแรก โดยมีข้อกำหนดบังคับและเจ้าของโครงการให้เน้นให้เป็นจุดขายให้กับโครงการเพิ่มความสวยงามและเปิดมุมมองการใช้งานได้มาก แต่ยังมีกรอบปรับเปลี่ยนเพื่อให้พื้นที่สามารถใช้งานได้หลากหลายกิจกรรม

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัดสวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

พื้นที่สีเขียว พื้นที่สีเขียวที่เป็นสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา ยังไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบไว้ เพราะรู้ว่ากฎหมายบังคับ ซึ่งก็มีความยากในการแบ่งสัดส่วนการใช้พื้นที่ แต่ปัญหาสำคัญคือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

2.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

2.2.1 ด้านบุคลากร

การจัดการด้านบุคลากร ของธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอรา ประกอบไปด้วยผู้บริหารโครงการก่อสร้าง ผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ออกแบบผู้บริหารทรัพย์สิน นิติบุคคลหมู่บ้านและอาคารชุด นักการขายและการตลาด นิติกร นักบัญชีและการเงินด้าน รวมถึงนักลงทุนในธุรกิจบ้านจัดสรรและอุตสาหกรรมก่อสร้างงานก่อสร้างจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยทรัพยากรต่างๆ และอาศัยวิธีการ เทคนิคการจัดการการวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่ต้องการใช้ให้เกิดความลงตัวเพียงพอกับความต้องการและเสร็จในเวลาที่กำหนด ทรัพยากรในงานก่อสร้างประกอบด้วย คน วัสดุและอุปกรณ์ เครื่องจักร เงินทุน และแหล่งงาน การบริหารจัดการทรัพยากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง

นิตยา ศิริปฐุ กล่าวว่า “การจัดการด้านบุคลากรเนื่องจากงานก่อสร้างเป็นงานที่ต้องอาศัยกำลังคนในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ และกำลังคนที่ใช้ในแต่ละโครงการต้องใช้จำนวนมาก ซึ่งประกอบด้วย ผู้มีความรู้ความสามารถในหลายระดับ เช่น ระดับผู้บริหารโครงการ ระดับผู้ควบคุมงาน ระดับปฏิบัติงานฝีมือ และระดับปฏิบัติงานโดยใช้แรงงานอย่างเดียว ซึ่งบุคคลเหล่านี้จำเป็นจะต้องมีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมกับงาน และเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ สมรรถภาพ มีวินัย และที่สำคัญที่สุดคือจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในการทำงานเพราะ

หากบุคลากรที่มีอยู่ขาดคุณสมบัติเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความเสียหายต่อโครงการได้โดยโครงการหมู่บ้านไอยราได้คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติครบเพื่อให้โครงการมีประสิทธิภาพเพราะหากการคัดเลือกบุคลากรไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการดำเนินโครงการได้” (นิตยา ศิริปฐุ. 2558 : สัมภาษณ์)

สิรินดา ศิริพงษ์ กล่าวว่า “การบริหารจัดการด้านบุคลากรของหมู่บ้านไอยรา มีจำนวนบุคลากรในโครงการจำนวน 11 คน แบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายโพรแมน ฝ่ายสตรีและจัดซื้อ ฝ่ายการเงินและฝ่ายบัญชี โดยได้มีการกำหนดภาระงานในแต่ละตำแหน่งโดยพิจารณาจาก ความสามารถและความถนัดรวมถึงประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยมีวิธีการแสวงหาและคัดเลือกบุคลากรโดยการลงประกาศตามสื่อต่างๆเช่น สื่ออินเทอร์เน็ต ประกาศจัดหางาน ในรูปแบบต่างๆเช่น ประกาศผ่านจัดหางานจังหวัด และหน่วยงานราชการ เป็นต้น จากนั้นจึงคัดสรรบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานมาสัมภาษณ์เข้าทำงานในโครงการ” (สิรินดา ศิริพงษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

วัชรกร สุทธิไชย กล่าวว่า “การบริหารจัดการด้านบุคลากรจะพิจารณาจากความสามารถของบุคคลเป็นหลักการแรก เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาค่าตอบแทนรายเดือน โดยมีวิธีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และรางวัลพิเศษ มีสวัสดิการให้เป็นรายเดือนและรายปี เช่น ประกันสังคม วันหยุดพิเศษตามราชการ วันหยุดพิเศษ และการจัดสัมมนาประจำปี” (วัชรกร สุทธิไชย. 2558 : สัมภาษณ์)

อัญญา แพงประกร กล่าวว่า “การบริหารจัดการบุคลากร มีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร และมีการประเมินผลงานโดยดูจากความสามารถของบุคคลและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน การบริหารจัดการที่ผ่านมาพบปัญหาคือการได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับความสามารถ บุคลากรไม่มีความเข้าใจในเนื้อหาของงาน ทักษะคติของบุคลากรต่อองค์กร และปัญหาความสามัคคีของคนในองค์กร” (อัญญา แพงประกร. 2558 : สัมภาษณ์)

2.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน มีแนวคิดในการหาช่องทางการเงินจากสถาบันการเงินมาสนับสนุนในการพัฒนาโครงการ โดยจัดทำแผนโครงการโดยจะศึกษาว่าต้องลงทุน ใช้งบประมาณเท่าไร แล้วนำโครงการและสินทรัพย์ที่มีไปเสนอต่อธนาคาร เพื่อจะได้เงินทุนนำมาพัฒนาโครงการ การจัดการด้านการเงินที่สนับสนุนโครงการหมู่บ้านไอยรามามากจากแหล่งเงินทุน ที่เจ้าของโครงการหรือผู้รับเหมาผู้มาจะเป็นตัวบังคับให้งานก่อสร้างต้องเร่งรัดให้เสร็จภายในเวลาอันสั้นเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่มีอัตราที่สูงขึ้น หากเกิดความล่าช้า เพราะฉะนั้น การทำงานโดยใช้แรงงานเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอและไม่รวดเร็วพอที่จะทำให้งานบรรลุตาม

วัตถุประสงค์ได้ และส่วนที่สำคัญคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นตัวหนึ่งที่ทำให้ผู้รับเหมาตัดสินใจจะลงทุนที่จะใช้เครื่องทุ่นแรงหรืออุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วิลาวัลย์ สุริยะ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านไอยรามีการวางแผนด้านการเงินที่ดีมีโครงการหมู่บ้านไอยราเงินทุนสำรองมากพอสมควร ส่วนหนึ่งของเงินทุนมาจากธนาคารในรูปแบบของเงินกู้ โอดี จึงทำให้ต้องวางแผนการจัดการเงินทุนให้ดีเพื่อต้องการให้มีเงินทุนเพียงพอสำรองมากกว่าประมาณการ” (วิลาวัลย์ สุริยะ. 2558 : สัมภาษณ์)

สิรินดา ศิริพงษ์ กล่าวว่า “ การจัดการด้านเงินทุนของโครงการหมู่บ้านไอยราผู้ประกอบการใช้เงินทุนในการบริหารมาจากทุนส่วนตัวและการกู้เงินจากธนาคาร มาบริหารโครงการ จึงต้องมีการบริหารจัดการด้านการใช้งานเงินทุนหรือการทำงานงบประมาณที่สามารถปรับลดได้ตามความเหมาะสม เพราะการบริหารจัดการด้านการเงินที่ดีส่งผลให้ปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับเงินทุนไม่มีปัญหาเกิดขึ้น” (สิรินดา ศิริพงษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

2.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การก่อสร้างเน้นการจัดการดูแล รายละเอียดตั้งแต่เริ่มก่อสร้างจนกระทั่งก่อสร้างแล้วเสร็จ ซึ่งมีการดำเนินงานทำแผนงานการดำเนินงาน ให้คนงานทำตาม คือ การบำบัดน้ำเสีย และการระบายน้ำ สำหรับบ้านพักคนงานทางโครงการจัดสถานที่ เตรียมห้องน้ำ และห้องส้วมที่เป็นบ่อเกรอะ บ่อซึม ชั่วคราว ไว้รองรับคนงานที่เข้ามาอยู่ ส่วนการระบายน้ำหลังการใช้ จะไหลลงตามความลาดเอียงของพื้นที่โครงการ คุณภาพอากาศ ฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างจะฉีดน้ำป้องกันฝุ่นกระจาย ส่วนบริเวณทำการก่อสร้าง จะกำหนดขอบเขตให้ชัดเจน ให้มีทางเข้าออกของรถบรรทุก จำกัดเวลาในการขนส่ง การจัดเก็บขยะจากบ้านพักคนงาน

วัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยหลักอีกตัวหนึ่งของงานก่อสร้าง หากโครงการก่อสร้างใดขาดวัสดุและอุปกรณ์ในขณะที่ดำเนินการอยู่ย่อมเกิดผลเสียหายต่อโครงการได้เช่น ทำให้งานหยุดชะงักลง เป็นปัญหาทำให้แรงงานปั่นป่วน เนื่องจาก การที่คนงานไม่ได้ทำงานนั้น หมายถึงคนงานก็จะไม่ได้ค่าแรง และหากต้องหยุดงานเป็นระยะเวลานาน คนงานจำเป็นต้องหางานทำใหม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้โครงการประสบปัญหาขาดแรงงานได้และเมื่อโครงการจะเริ่มดำเนินการก็ต้องมีเครื่องจักร หรือเครื่องทุ่นแรง ในงานก่อสร้างเพื่อตอบสนองการพัฒนาทางเทคโนโลยี เนื่องจากงานก่อสร้างบางโครงการ หากมีเครื่องทุ่นแรงไม่เพียงพอ หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะทำให้ไม่สามารถทำงานได้ หรือหากทำได้ก็ทำได้ล่าช้า

สมพงษ์ วิริยาฤกษ์ กล่าวว่า “การจัดการวัสดุอุปกรณ์ของโครงการหมู่บ้านไอยรา ได้มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ใช้ในสำนักงานเท่าที่จำเป็นไม่มีการสต็อกอุปกรณ์ไว้ ส่วนอุปกรณ์สำหรับสร้างบ้านมีพนักงานแผนกสโตร์ แผนกจัดซื้อและแผนกบัญชี ช่วยกันดูแล” (สมพงษ์ วิริยาฤกษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

วัชรกร สุทธิไชย กล่าวว่า “การบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์จะเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานในระดับสากลได้รับการยอมรับในวงการก่อสร้างเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านไอริยาว่าจะได้บ้านที่ตรงตามความต้องการและเหมาะสมกับราคามีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาควบคุมการก่อสร้าง” (วัชรกร สุทธิไชย. 2558 : สัมภาษณ์)

2.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับน้อยถึงระดับสูง ไม่จำกัดอาชีพในการทำการตลาด สิ่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทุกประเภท โดยมีการดำเนินงาน คือ ทำการวิจัยการตลาดตั้งแต่เริ่มโครงการ ศึกษาความต้องการของผู้อยู่อาศัย กลุ่มเป้าหมาย ทำการประชาสัมพันธ์โดยการติดป้ายประกาศตามสถานที่ จัดทำเว็บไซต์ ออกบูธ แสดงตามงานเทศกาล มหกรรมงานบ้านที่ห้างสรรพสินค้า ทำการโปรโมทสินค้าโดยวางวิธีแนวคิดการออกแบบบ้าน การเลือกใช้วัสดุที่มีคุณภาพ การให้คำปรึกษาฟรีในกรณีลูกค้าต้องการที่จะต่อเติมบ้าน

ด้านบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านไอริยาผู้บริหารโครงการได้บูรณาการองค์ความรู้หลายสาขาวิชาชีพ ทั้งศาสตร์การบริหารจัดการทั่วไป ควบคู่กับกระบวนการบริหารโครงการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อสนองตอบความต้องการ สอดคล้องกับพฤติกรรมและบริบทของคนในชุมชนนั้นๆ รวมถึงคุณภาพและประโยชน์สูงสุดที่พึงได้รับโดยไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ข้างเคียงธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

อัญชญา แพงประกร กล่าวว่า “การบริหารจัดการโครงการหมู่บ้านไอริยา ด้านการบริหารการตลาด ในส่วนของตัวบ้านได้มีการบริหารโดยฝ่ายการตลาดดูแลด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยให้อยู่ในความเห็นชอบของผู้บริหาร และการกำหนดราคาของบ้านจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามความเห็นชอบของผู้บริหาร ส่วนทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารโครงการให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากทำเลที่ตั้งมีความสำคัญสำหรับยอดขายมากพอสมควร” (อัญชญา แพงประกร. 2558 : สัมภาษณ์)

วัชรกร สุทธิไชย กล่าวว่า “การบริหารจัดการด้านการส่งเสริมการขาย โครงการหมู่บ้านไอริยามีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยเน้นการสร้างความสำเร็จด้านคุณภาพของสินค้าและการสร้างแบรนด์ ให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจ โดยเน้นการส่งเสริมการขายด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ขึ้นป้ายคัทเอาท์ขนาดใหญ่ ตามจุดประชาสัมพันธ์ในจังหวัดนครราชสีมา การออกบูธ และสื่อสังคมออนไลน์เช่น เฟสบุ๊ค เป็นต้น” (วัชรกร สุทธิไชย. 2558 : สัมภาษณ์)

นิตยา ศิริปฐุ กล่าวว่า “การบริหารจัดการโครงการบ้านไอริยา มีการแบ่งงานด้านการบริหารจัดการอย่างชัดเจน โดยแบ่งการบริหารออกเป็น ผู้บริหารสูงสุด คือ ประธาน

กรรมการ และมีรองประธานกรรมการคนที่ 1 และรองประธานกรรมการคนที่ 2 สั่งงานมายังผู้จัดการสำนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายสโตร์ และผู้ควบคุมการก่อสร้างหรือ โพรแมน การประเมินผลการบริหารจัดการองค์กรโดยพิจารณาจาก ยอดขาย ยอดโอน ผลตอบรับในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการรับข้อติชม จากลูกค้า” (นิตยา ศิริปฐุ. 2558 : สัมภาษณ์)

2.2.5 ด้านจริยธรรม

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านไอยราแบ่งออกเป็น จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านไอยราได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน

สมพงษ์ วิริยาฤกษ์ กล่าวว่า “ผู้บริหารของโครงการ มีนโยบายอย่างชัดเจนในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้แก่ฝ่ายจัดการและพนักงานในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของบริษัทฯ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม ทั้งการปฏิบัติต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สาธารณชน และสังคม โดยมีการติดตามการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทางผู้บริหารโครงการได้ทำการรวบรวมและจัดทำข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงาน และกำหนดบทลงโทษทางวินัยประกาศไว้บุคลากรทุกคนได้ทราบ” (สมพงษ์ วิริยาฤกษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

สิรินดา ศิริพงษ์ กล่าวว่า “การมีจรรยาบรรณต่อลูกค้าของโครงการหมู่บ้านไอยราคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงทั้งในการโฆษณาหรือในการสื่อสารช่องทางอื่นๆ กับลูกค้า อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการ” (สิรินดา ศิริพงษ์. 2558 : สัมภาษณ์)

2.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และใช้แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา จำนวน 50 คน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.3.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา

ความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านในโครงการบ้านไอยรา ฤกษ์ภา ศิริกิตติกุล กล่าวว่า “โครงการบ้านไอยรา เป็นโครงการที่มีการจัดวางผังที่ดี บ้านทุกหลังสามารถใช้ประโยชน์ได้จากบริการสาธารณะของทางโครงการได้อย่างเต็มที่ เช่น จัดวางตำแหน่งสวนสาธารณะไว้กลาง

โครงการ หรือตำแหน่งที่อยู่ห่างจากบ้านแต่ละหลังเป็นระยะทางใกล้เคียงกัน และในปัจจุบันมีหลายโครงการเพิ่มคุณภาพของบ้านด้วยการให้ความสำคัญกับการจัดวางผังของบ้านแต่ละหลังด้วย เช่น จัดวางตำแหน่งหน้าบ้าน และหลังบ้านให้เหมาะสมกับทิศทางลมและแสงแดด เพื่อให้บ้านอยู่สบายตลอดเวลา หรือมีการเพิ่มพื้นที่สวนในบ้านให้แก่ลูกค้าเหล่านี้ล้วนแต่เป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มมูลค่าขายให้แก่โครงการทั้งสิ้น” (กฤษฎา ศรีกิตติกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

วัชรกร สุทธิไชย กล่าวว่า “โครงการบ้านไอโยรา มีแบบบ้าน ฤกษ์ออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้อยู่อาศัยอย่างแท้จริงมีการสำรวจและทำวิจัยก่อนที่จะมีการออกแบบบ้าน มีการจัดพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม รูปแบบภายนอกเหมาะกับทุกยุคทุกสมัย รวมทั้งมีการวางระบบภายในบ้านไว้เพื่ออนาคต เช่นมีการใช้วัสดุก่อสร้างเพื่อการประหยัดพลังงาน ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบาก่อสร้าง มีการติดฉนวนกันความร้อนใต้หลังคา มีการเตรียมระบบสำรองน้ำใต้ดิน มีระบบบำบัดน้ำเสียภายในบ้านทุกหลัง และมีการออกแบบจุดทิ้งขยะที่ใช้ประโยชน์ได้ง่ายและมีความสวยงาม เป็นต้น” (วัชรกร สุทธิไชย. 2558 : สัมภาษณ์)

สุภาภรณ์ พลัฒะโป๊ะ กล่าวว่า “นอกจากเรื่องของการกำหนดมาตรฐานถนนซึ่งเป็นทางเข้าออกสู่ที่ดินจัดสรรในทุกแปลงแล้วโครงการบ้านไอโยรา ยังจัดให้มีระบบไฟฟ้าระบบประปา เข้าสู่ที่ดินจัดสรรในทุกแปลงด้วย ส่วนระบบโทรศัพท์ และระบบบริการส่วนกลางอื่นๆ ในข้อกำหนดไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีแต่ในปัจจุบันโครงการส่วนใหญ่จะระบุไว้ในการโฆษณาขายก็ได้จัดจัดให้มีตามที่โฆษณาไว้” (สุภาภรณ์ พลัฒะโป๊ะ. 2558 : สัมภาษณ์)

ปรารธนา เกียรติสกุล กล่าวว่า “โครงการบ้านไอโยรา มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สนามเด็กเล่นและสนามกีฬา ถนนในโครงการ ระบบไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และผู้เป็นเจ้าของโครงการได้ดำเนินการจัดสร้างบริการสาธารณะตามที่ระบุไว้ในผังโครงการที่ยื่นขออนุญาตจัดสรร หรือตามคำโฆษณาที่ระบุไว้ในเอกสารการโฆษณา” (ปรารธนา เกียรติสกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

เฉลิมพล ถนอมกลาง กล่าวว่า “ความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านไอโยรา ถือเป็นจุดขายที่สำคัญของแต่ละโครงการ โดยส่วนที่ลูกค้าให้ความสำคัญ คือ ไฟฟ้าส่วนกลาง ยาม/การรักษาความปลอดภัย ความสะอาด สภาพแวดล้อม” (เฉลิมพล ถนอมกลาง. 2558 : สัมภาษณ์)

2.3.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
เพศ		
ชาย	15	30.0
หญิง	35	70.0
อายุ		
20-30 ปี	1	2.0
31-40 ปี	33	66.0
41-50 ปี	16	32.0
สถานภาพสมรส		
สมรส	50	100.0
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	37	74.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	26.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	6.0
ปริญญาตรี	39	78.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	16.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000-20,000 บาท	1	2.0
20,001-30,000 บาท	3	6.0
30,001-40,000 บาท	46	92.0

หญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบุคลากร

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน	3.52	0.50	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ	3.51	0.54	มาก
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีความเหมาะสม	3.48	0.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.40	0.70	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.22	0.46	ปานกลาง
6. หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.88	0.52	ปานกลาง
รวม	3.51	0.55	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไข

ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) ตามลำดับ

(2) ด้านการเงิน/ราคา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา ด้านการเงิน ราคา

ด้านการเงิน ราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	3.78	0.46	มาก
2. มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	2.60	0.76	น้อย
3. มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	3.48	0.50	มาก
4. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	3.90	0.30	มาก
5. งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	3.88	0.33	มาก
6. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม	3.90	0.30	มาก
รวม	3.59	0.44	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา ด้านการเงิน ราคา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ และบ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.60$) ตามลำดับ

(3) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	3.94	0.31	มาก
2. มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย	3.94	0.31	มาก
3. มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง	3.80	0.53	มาก
4. บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)	3.28	0.73	ปานกลาง
5. การจัดวางรูปแบบ แพนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม	1.86	0.53	น้อย
6. พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี	2.04	0.70	น้อย
รวม	3.14	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน และมีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แพนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.86$) ตามลำดับ

(4) ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	3.98	0.38	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	3.38	0.57	ปานกลาง
ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	3.88	0.39	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	2.68	0.55	ปานกลาง
มีระบบการจัดการสาธารณสุขปลอดภัยดีและน้ำไม่ท่วม	3.90	0.30	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	3.06	0.37	ปานกลาง
รวม	3.48	0.43	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ มีระบบการจัดการสาธารณสุขปลอดภัยดีและน้ำไม่ท่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.68$) ตามลำดับ

(5) ด้านจริยธรรม

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	3.56	4.27	มาก
ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ	2.88	0.48	ปานกลาง
มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	1.70	0.54	น้อยที่สุด
มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	1.84	0.51	น้อย
มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่	2.04	0.49	น้อย
รวม	2.40	1.26	น้อย

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ด้านจริยธรรม ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) ตามลำดับ

2.4 ด้านบริการหลังการขาย

การศึกษาบริการหลังการขายของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจ ดังนี้

2.4.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา

อัญชญา แพงประกร กล่าวว่า “ การดูแลข้อระเบียบการอยู่ร่วมกันในโครงการหมู่บ้านไอยราประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการของคณะกรรมการโครงการหมู่บ้านผู้อยู่อาศัย ในหมู่บ้านได้รับประโยชน์ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านความสะอาดและการจัดเก็บขยะ การดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง การดูแลสาธารณูปโภค และการดูแลข้อระเบียบของกิจกรรมของผู้อยู่อาศัย

ปัญหาต่าง ๆ ของการบริหารจัดการในโครงการหมู่บ้านหลังการขายบ้านส่วนใหญ่มีปัญหาการดูแลข้อระเบียบของกิจกรรมของผู้อยู่อาศัย การดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง” (อัญญา แพงประกร. 2558 : สัมภาษณ์)

นิตยา ศิริปฐุ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านไอโยราได้มีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามกฎหมายข้อบังคับของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรภายใต้การควบคุมดูแลของที่ประชุมใหญ่ของสมาชิก คณะกรรมการหมู่บ้านจัดสรร เป็นผู้แทนของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรในกิจการอันเกี่ยวกับบุคคลภายนอก ตาม มาตรา 46 ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรทุกคนเป็นสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรในกรณีที่มีที่ดินจัดสรรแปลงย่อยที่ยังไม่มีผู้ใดซื้อให้ผู้จัดสรรที่ดินเป็นสมาชิกนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแทน ตาม มาตรา 47” (นิตยา ศิริปฐุ. 2558 : สัมภาษณ์)

ปรารธนา เกียรติสกุล กล่าวว่า “นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีอำนาจหน้าที่กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของสาธารณูปโภค กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการอยู่อาศัยและการจราจรภายในที่ดินจัดสรร เรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการจัดการสาธารณูปโภคจากสมาชิกหรือค่าส่วนกลาง ยื่นคำร้องทุกข์หรือเป็นโจทก์ฟ้องแทนสมาชิกเกี่ยวกับกรณีที่มีการกระทำความผิดหรือประโยชน์ของสมาชิกจำนวนตั้งแต่สิบรายขึ้นไป, จัดให้มีบริการสาธารณะเพื่อสวัสดิการของสมาชิก หรือจัดสรรเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์ และดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดตาม มาตรา 48 ให้มีการจัดเก็บค่าส่วนกลางจากที่ดินแปลงย่อยในโครงการจัดสรรที่ดินทุกแปลง ตาม มาตรา 49 การชำระค่าส่วนกลางล่าช้า อาจต้องจ่ายค่าปรับตามอัตราที่คณะกรรมการกำหนด กรณีค้างชำระค่าส่วนกลางติดต่อกันตั้งแต่สามเดือนขึ้นไป อาจถูกระงับการให้บริการหรือการใช้สิทธิในสาธารณูปโภค และกรณีที่ค้างชำระติดต่อกันตั้งแต่หกเดือนขึ้นไป พนักงานเจ้าหน้าที่ดินมีอำนาจระงับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของผู้ค้างชำระจนกว่าจะชำระให้ครบถ้วน และถือว่าหนี้ค่าส่วนกลางเป็นหนี้บริมสิทธิ ในมูลรักษาสังหาริมทรัพย์เหนือที่ดินจัดสรรตาม มาตรา 50 ทั้งหมดก็เพื่อให้ หมู่บ้านจัดสรรนาอยู่ สมาชิกในหมู่บ้านมีคุณภาพชีวิตที่ดี” (ปรารธนา เกียรติสกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

2.4.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา จำนวน 50 คน เพื่อศึกษาบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอโยรา โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา

บริการหลังการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ	2.96	0.28	ปานกลาง
มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	2.90	0.30	ปานกลาง
บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และโทรศัพท์มือถือ	2.88	0.39	ปานกลาง
มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	2.44	0.50	น้อย
มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆของคนในหมู่บ้าน	2.52	0.54	น้อย
มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	1.66	0.72	น้อยที่สุด
มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	2.36	0.78	น้อย
รวม	2.53	0.50	

จากตาราง 16 พบว่า บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.66$) ตามลำดับ

3. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เป็นโครงการที่เน้นให้โครงการมีระบบการจัดการทั้งด้านการออกแบบและการบริหารจัดการโครงการ ให้ได้คุณภาพและเกิดสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับลูกบ้าน เริ่มจากนักพัฒนาโครงการเอง (เจ้าของโครงการ) ศึกษาทิศทางพัฒนาโครงการ จะเน้นกลุ่มเป้าหมายลูกค้ากลุ่มไหน วางแผนการดำเนินงาน แล้วคัดสรรเลือกสถาปนิกที่มีความรู้ ความเข้าใจในด้านการออกแบบโครงการหมู่บ้านจัดสรร และผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญมาบริหารงานโครงการหมู่บ้านจัดสรร

3.1 ด้านสถาปัตยกรรม

3.1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์

โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีเนื้อที่โครงการ 90 ไร่ 2 งาน 45 ตารางวา มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 170 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 161 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้นจำนวน 331 ยูนิต

การวางผังโครงการ เน้นการวางผังให้ได้พื้นที่ใช้สอยได้มากที่สุด กำหนดผังโดยคำนึงถึงกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งมีการดำเนินงานจากสถาปนิกกำหนดผังโครงการ โดยแบ่งเป็นสัดส่วนพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวนสาธารณะตามกฎหมาย พื้นที่ส่วนกลาง สำนักงาน คลับเฮ้าส์ กำหนดเส้นทางสัญจร โดยยึดกฎหมายในการนำมาออกแบบ รวมไปถึงการออกแบบระบบสาธารณูปโภค

การออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอาองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมที่มีความแตกต่างด้านลักษณะการนำมาใช้หลายองค์ประกอบ โดยเป็นรูปแบบสถาปัตยกรรม สไตล์ภูฏาน การจัดวางแบบสิ่งเร้าสูง สีที่ใช้ ได้ใช้สีเข้ม ตำแหน่งการทำสีแบบสิ่งเร้าต่ำ วัสดุปูนผสมสี (สตัคโก) การใช้วัสดุแบบสิ่งเร้าต่ำ ได้นำเอาลักษณะการวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สีเหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน หลังคาแบบปั้นหย่าซ้อนชั้น ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูน เป็นแบบชุ่มซ้อนชั้น มีราว เหล็กแนวนอน

พูนุ ปรณ ทิโต ชีเว



หน้าโครงการ



ถนนในโครงการ



สวนหย่อม



ป้อมยามหน้าโครงการ



บ้าน 2 ชั้น



บ้านชั้นเดียว



ห้องรับแขก บ้าน 2 ชั้น



ห้องรับแขก บ้านชั้นเดียว



ห้องนอน บ้าน 2 ชั้น



ห้องนอน บ้านชั้นเดียว



แบบบ้านภายใน บ้าน 2 ชั้น (ชั้น 1)



แบบบ้านภายใน บ้านชั้นเดียว



แบบบ้านภายใน บ้าน 2 ชั้น (ชั้น 2)

ภาพประกอบ 11 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์
พูน ปณ ทัต ชง

3.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุขโรค

ระดับความลึกของระดับน้ำเสีย มีการออกแบบเริ่มแรก ตามข้อกำหนดมาย บังคับและระบบท่อสาธารณสุขของหน่วยงานภาครัฐในท้องที่ยังเดินต่อมาไม่ถึงโครงการ สถาปนิกจึงได้ออกแบบเป็นบ่อซับน้ำ เพื่อเป็นแหล่งรองรับน้ำทิ้งจากโครงการ แต่มีอุปสรรคในการคำนวณพื้นที่ให้ไม่มาก และน้อยเกินไป เนื่องจากการออกแบบบ่อให้ใหญ่เกินไปพื้นที่บ่อไม่ได้ใช้ เมื่อน้ำไม่มี ทำให้หญ้าขึ้นรก เกิดความสกปรก

ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่ากฎหมายบังคับน้ำเสียโดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบลูกสูบและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่มีการออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบลูกสูบในระบบซึม ทางโครงการได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่าการออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึงไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถังรวม แต่ได้ออกแบบบ่อตรวจสอบน้ำของโครงการ มีการตรวจสอบน้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้ว

การจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

3.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้ายยามรักษาการณ์คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคั่น มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

3.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

โครงการมีการออกแบบเริ่มแรก โดยมีข้อกำหนดบังคับ แต่มีอุปสรรคในการจัดหาพื้นที่ของสถาปนิกที่มีแนวคิดในการวางผังเพื่อให้เป็นมุมมองที่ให้เห็นเด่นชัด

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัดสวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

3.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

3.2.1 ด้านบุคลากร

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรด้านบุคลากรของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ กฤษดา ศรีกิตติกุล กล่าวว่า “เนื่องจากภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์เป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจ เนื่องจากโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ได้ทำธุรกิจค้าส่งหาจิมทรัพย์มายาวนานกว่า 20 ปี บ้านทุกหลังมีคุณภาพ เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และบ้านทุกหลังก่อนที่จะนำออกจำหน่าย จะต้องการรับการตรวจสอบคุณภาพ QC (Quality Control) ว่าอยู่ในระดับที่ดี มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากมีนโยบายในการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้กับพนักงานในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติการอยู่ตลอดเวลา มีอำนาจต่อรองกับผู้รับเหมาและผู้ค้าวัสดุก่อสร้างค่อนข้างสูง เนื่องจากมี สร้างและดำเนินโครงการต่อเนื่อง และมีทำเลที่ตั้งของโครงการมีความสะดวกในการเดินทางและมีแบบบ้านหลากหลายราคาเพื่อที่จะตอบสนองได้ทุกกลุ่ม ” (กฤษดา ศรีกิตติกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

ศักดิ์กีวี สิงห์สีโว กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีการจัดการด้านบุคลากรโดยแบ่งจำนวนบุคลากรในโครงการจำนวน 60 คน ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยบุคลากรระดับบริหารจะเป็นผู้พิจารณากำหนดภาระงานในแต่ละฝ่ายโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน คุณวุฒิและวัยวุฒิ ความสามารถด้านต่างๆและสัมภาษณ์ความรู้รอบตัวเพื่อกำหนดตำแหน่งงาน ” (ศักดิ์กีวี สิงห์สีโว. 2558 : สัมภาษณ์)

ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร กล่าวว่า “ผู้บริหารโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ได้มีวิธีการแสวงหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในโครงการโดยการประกาศผ่านสื่อมวลชนต่างๆ และติดป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆในจังหวัดนครราชสีมา และประกาศผ่านเพจและเฟสบุคของโครงการหมู่บ้านเพื่อให้คนที่มีความสนใจและมีคุณสมบัติตามที่ต้องการมาสมัครงาน เมื่อผ่านการคัดเลือกจากผู้บริหารโครงการแล้วก็จะมีการฝึกอบรมบุคลากรสอนงานแบบตัวต่อตัว จากทีมงานฝึกอบรมของบริษัท และพาไปปฏิบัติงานนอกสถานที่” (ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

ปรารธนา เกียรติพิศตล กล่าวว่า “ การบริหารจัดการด้านบุคลากรของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงาน พิจารณาจากภาระงานความรับผิดชอบในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และพิจารณาจากอายุงานของบุคลากร โดยมีวิธีการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากรในรูปแบบของเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และมีสวัสดิการเรื่องที่พักอาศัย ค่าโทรศัพท์สำหรับติดต่อประสานงาน ค่าอาหาร และการจัดท่องเที่ยวประจำปี ” (ปรารธนา เกียรติพิศตล. 2558 : สัมภาษณ์)

อมรเทพ ธุระสุข กล่าวว่า “ การประเมินผลงานของบุคลากรในโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ประเมินผ่านการทำงานและให้คะแนนและประเมินจากผลสำเร็จของงานโดยนำผลการประเมินมาพิจารณาให้ค่าตอบแทนที่แตกต่างกันไปในแต่ละฝ่าย ซึ่งมีค่าตอบแทนที่แตกต่างกันออกไป ส่วนปัญหาที่พบในการบริหารจัดการด้านบุคลากรคือ การเข้าออกของพนักงานทั้งจากการประเมินผลงานไม่ผ่านและการลาออกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า รวมถึงปัญหาบุคลากรขาดระเบียบวินัยและขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ” (อมรเทพ ธุระสุข. 2558 : สัมภาษณ์)

3.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน ทางโครงการมีการนำทรัพยากรแหล่งงาน ทุนเดิมที่มีอยู่ นำมาพัฒนาโครงการ การดำเนินงานภายหลังจากฝ่ายการตลาดของบริษัทศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการแต่ละพื้นที่

ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร กล่าวว่า “ เนื่องจากโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เป็นโครงการขนาดใหญ่ การบริหารจัดการด้านการเงินจึงมีการบริหารที่วางระบบไว้เป็นอย่างดี โดยมีการจัดหาเงินทุนสำรอง มีเงินทุนหมุนเวียน และมีพันธมิตรด้านการเงินกับสถาบันการเงินต่างๆ โดยมีการจัดหาเงินทุนในการดำเนินโครงการจากเงินทุนในรูปแบบการลงทุนทั้งในนามบริษัทและเงินทุนส่วนตัว รวมไปถึงเงินกู้กับสถาบันการเงินต่างๆ ” (ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

ปรารธนา เกียรติพิศตล กล่าวว่า “ เนื่องจากโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เป็นโครงการขนาดใหญ่การบริหารจัดการด้านเงินในการลงทุนจึงแบ่งออกเป็นเงินทุนในระยะเริ่มต้น เงินทุนระยะกลางแลพเงินทุนระยะสุดท้ายสำหรับปิดโครงการ โดยมีการวางระบบการบริหารจัดการเงินทุนอย่างรัดกุมเพื่อป้องกันปัญหาหรือความผิดพลาดของการบริหารจัดการเงินทุนที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปัญหาการขาดเงินหมุนเวียนภายใน ปัญหาเงินทุนที่ต้องเอาออกมาสำรองใช้ก่อน ” (ปรารธนา เกียรติพิศตล. 2558 : สัมภาษณ์)

3.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การก่อสร้าง ทางโครงการมีแนวคิดในการวางแผนการจัดการก่อสร้าง รวมถึงการจัดการในระหว่างการก่อสร้าง ควบคุมคนงานให้ทำตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีการดำเนินงานคือการบำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศจะ

ไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ จะให้คนงานรวบรวมขยะ เศษวัสดุนำไปทิ้ง หรือฝังกลบนอกโครงการ ส่วนเศษเหล็ก ได้ติดต่อร้านเก็บของเก่ามาซื้อ

การเลือกใช้วัสดุที่คัดเฉพาะคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า เรื่องของความทันสมัย นวัตกรรม คุณภาพ ความชำนาญของช่าง ประสิทธิภาพ ภาควงศ์ทิพากร กล่าวไว้ว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เลือกใช้วัสดุที่ดี มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับเพราะเชื่อว่าช่างเก่งต้องใช้ของดี ถึงจะทำให้โปรดักส์ออกมาดี โดยโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีทีมงานเหมาก่อสร้างในตัว เลย์คัมคุณภาพได้ว่าจะต้องได้มาตรฐาน สำหรับการเลือกใช้วัสดุก็จะมาจากการดีไซน์ คอนเซ็ปต์แต่แรก ว่าแต่ละจุดเลือกอะไร ต่อมาคือความทนทาน และราคา (ภาควงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

ศักดิ์กวี สิงห์สีโว กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยได้จัดการวัสดุอุปกรณ์สำนักงานจากการเปรียบเทียบราคาและเลือกคุณภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนวัสดุอุปกรณ์ในการสร้างบ้านจะสั่งซื้อจากซัพพลายเออร์ และเลือกวัสดุที่มีคุณภาพสูง เมื่อมีการจัดซื้อมาแล้วจะนำมาจัดเก็บไว้ในคลังสินค้าเพื่อควบคุมปริมาณการเบิกใช้” (ศักดิ์กวี สิงห์สีโว. 2558 : สัมภาษณ์)

กฤษฎดา ศรีกิตติกุล กล่าวว่า “ปัญหาการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์คือ การได้รับสินค้า หรือวัสดุอุปกรณ์ล่าช้ากว่าที่กำหนดทำให้การผลิตหรือการก่อสร้างต้องหยุดชะงักเป็นบางช่วง และสินค้าหรือวัสดุบางประเภทที่สั่งซื้อมาไม่เป็นไปตามคุณสมบัติที่ต้องการรวมถึงสินค้าบางชนิดไม่มีคุณภาพ” (กฤษฎดา ศรีกิตติกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

3.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง สำหรับผู้อาศัยต่างจังหวัด เน้นการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีการดำเนินงาน คือ จะให้ฝ่ายทีมงานการตลาดของบริษัทเป็นผู้ศึกษากลุ่มเป้าหมาย และทำการตลาดเพิ่มช่องทางการขายโดยการออกบูช ตามห้างสรรพสินค้า ทำการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ติดป้ายโฆษณาโปรโมทโครงการตามสถานที่ต่างๆ

ด้านการบริหารจัดการ ทางโครงการมีแนวคิดในการสนับสนุนให้นิติบุคคลของหมู่บ้านได้ดูแลบริหารจัดการหมู่บ้านเองได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการดูแลส่วนกลาง การดูแลรักษาความปลอดภัย และการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้าน รวมไปถึงการสร้างสามัคคีภายในหมู่บ้านเอง

โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ แบ่งการบริหารจัดการออกเป็นการบริหารจัดการที่ดิน การบริหารจัดการด้านการตลาด และการบริหารจัดการองค์กร ภาควงศ์ทิพากร

กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์มีนโยบายจัดหาที่ดินที่มีศักยภาพและสามารถนำมาพัฒนาได้ทันที โดยมีวิธีการซื้อที่ดินโดยลงประกาศโฆษณาแสดงความต้องการที่จะซื้อที่ดินในสื่อต่างๆ ติดต่อบริษัทที่ดินผ่านนายหน้าขายที่ดิน และ ติดต่อบริษัทที่ดินโดยทีมงานของบริษัทโดยตรง การจัดหาวัสดุก่อสร้าง การจัดหาวัสดุก่อสร้างในการก่อสร้าง โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้ดำเนินการโดยแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก คือ การจัดหาวัสดุก่อสร้างบางส่วนเอง เช่น เหล็กเส้น สุกซ์ภัณฑ์ เป็นต้น และส่วนที่ผู้รับเหมาที่ทางบริษัทว่าจ้าง จะเป็นผู้จัดหาซื้อเอง โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนในทุกกระบวนการของการทำงานขององค์กรเริ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูลแบบบ้าน ซึ่งเป็นฐานข้อมูล การออกแบบบ้านที่ทันสมัยด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการบันทึกข้อมูลต่างๆไว้อย่างครบถ้วน เพื่อเป็นหลักฐานข้อมูลสำหรับปัญหา ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

ศักดิ์กวี สิงห์สีโว กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้บริหารจัดการโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ด้านการตลาดโดยเน้นให้ตัวบ้านมีการออกแบบที่ทันสมัย มีพื้นที่ใช้สอยครบตามที่ผู้ซื้อต้องการและคัดเลือกวัสดุที่มีคุณภาพในการก่อสร้าง โดยมีการกำหนดราคาตามตำแหน่งทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกันออกไป ตามขนาดของบ้าน รูปแบบบ้านและพื้นที่ใช้สอย ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า” (ศักดิ์กวี สิงห์สีโว. 2558 : สัมภาษณ์)

อมรเทพ ธุระสุข กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้บริหารจัดการโครงการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน โดยมีช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านพนักงานขาย และการทำการตลาดเชิงรุก มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเช่น การออกบูธ การติดป้ายประกาศ และการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมตามสื่อออนไลน์ เป็นต้น” (อมรเทพ ธุระสุข. 2558 : สัมภาษณ์)

3.2.5 ด้านจริยธรรม

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์แบ่งออกเป็น จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน

ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร กล่าวว่า “การมีจรรยาบรรณต่อลูกค้าทำให้โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้รับการยอมรับจากลูกค้าที่มาซื้อบ้านในโครงการโดยทางโครงการได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการ และบริหารโครงการโดยเน้นความซื่อสัตย์และให้ความยุติธรรมต่อลูกค้า รวมถึงการมีบริการหลังการขายที่เหมาะสม ว่านจรรยาบรรณต่อภาครัฐโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์มีการบริหารจัดการที่ดูแลเอาใจใส่ต่อสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของรัฐและองค์กรท้องถิ่นอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้มีการสนับสนุนเงินทุนในการทำกิจกรรมต่างๆของท้องถิ่นอยู่ตลอด” (ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร. 2558 : สัมภาษณ์)

ศักดิ์กีวี่ สิงห์สีโว กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์เป็นโครงการขนาดใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรในโครงการเป็นจำนวนมากโดยได้มีการบริหารจัดการด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อบุคลากรคือ การจ้างงานตามสภาพการทำงานจริง ตามความรู้ความสามารถและบริหารจัดการโดยการไม่เอาเปรียบลูกจ้าง มีสวัสดิการขั้นโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเช่น บ้านพักอาศัย ส่วนเรื่องจรรยาบรรณต่อชุมชนโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้มีการควบคุมโครงการตามระบบข้อบังคับต่างๆให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆของชุมชนที่เป็นที่ตั้งของโครงการอยู่เสมอ ” (ศักดิ์กีวี่ สิงห์สีโว. 2558 : สัมภาษณ์)

กฤษดา ศรีกิตติกุล กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานก้าวหน้าในการทำงานต่อไป” (กฤษดา ศรีกิตติกุล. 2558 : สัมภาษณ์)

3.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และใช้แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ จำนวน 50 คน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านในโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ สาวิตรี ศรีเสริม กล่าวว่า “แบบบ้านในโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้อยู่อาศัยอย่างแท้จริงมีการสำรวจและทำวิจัยก่อนที่จะมีการออกแบบบ้าน มีการจัดพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม รูปแบบภายนอกเหมาะกับทุกยุคทุกสมัย รวมทั้งมีการวางระบบภายในบ้านไว้เพื่ออนาคต เช่นมีการใช้วัสดุก่อสร้างเพื่อการประหยัดพลังงาน ใช้ผนังคอนกรีตมวลเบาก่อสร้าง มีการติดฉนวนกันความร้อนใต้หลังคา มีการเตรียมระบบสำรองน้ำใต้ดิน มีระบบบำบัดน้ำเสียภายในบ้านทุกหลัง และมีการออกแบบจุดทิ้งขยะที่ใช้ประโยชน์ได้ง่ายและมีความสวยงาม เป็นต้น ” (สาวิตรี ศรีเสริม. 2558 : สัมภาษณ์)

อติติยา นุชกระโทก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และให้ความสำคัญกับเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยเป็นอย่างมาก แต่ปัจจุบันโครงการบ้านจัดสรรเริ่มมีหันมาให้ความสำคัญกับการจัดระบบความปลอดภัยภายในตัวบ้านเพิ่มเติมจากระบบความปลอดภัยภายในโครงการ เช่นมีการติดตั้งระบบบ้านอัจฉริยะที่สามารถป้องกันการบุกรุกได้ไม่ว่าผู้ที่เป็นเจ้าของบ้านอยู่ หรือไม่อยู่ในบ้าน” (อติติยา นุชกระโทก. 2558 : สัมภาษณ์)

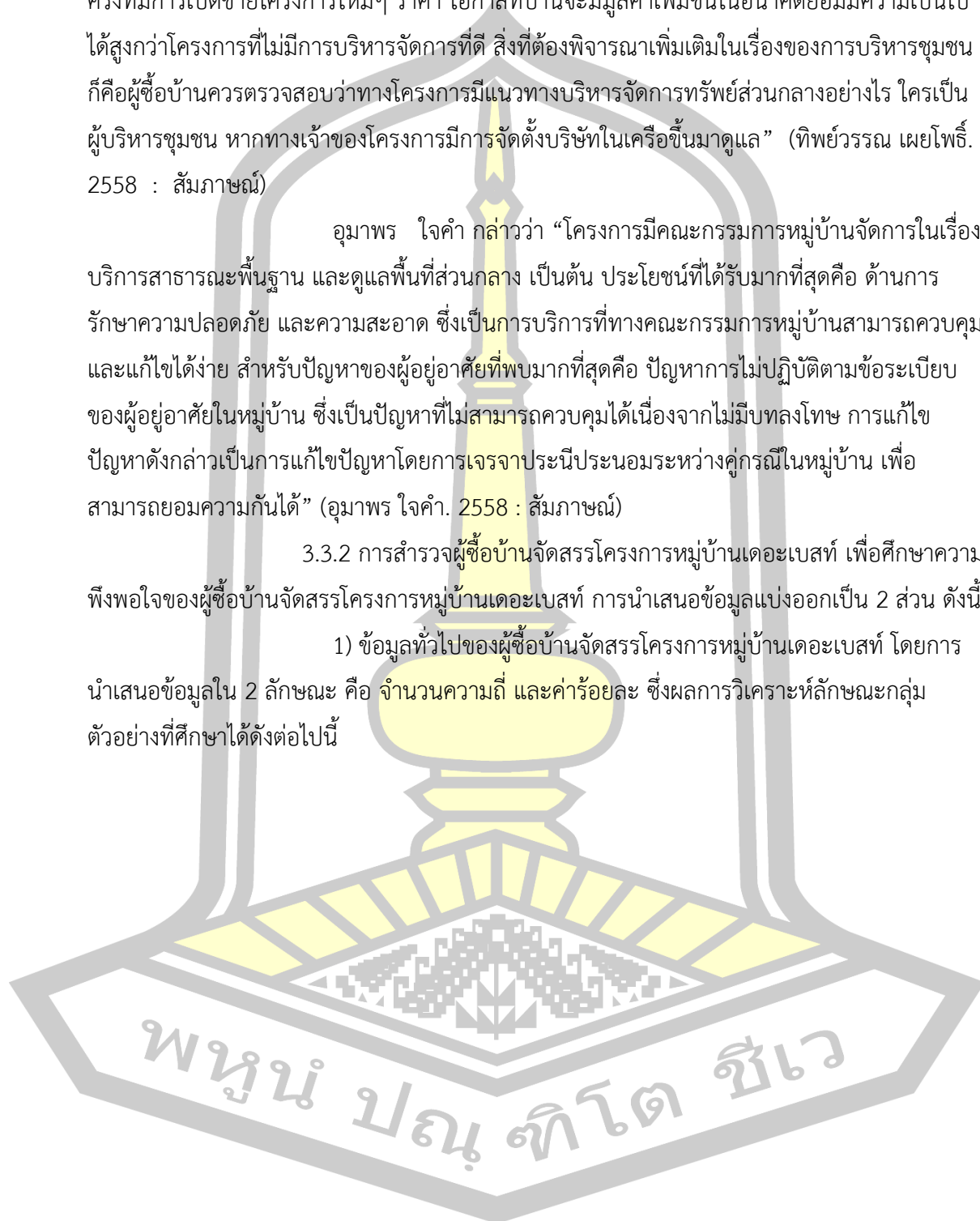
ทิพย์วรรณ เผยโพธิ์ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เป็นโครงการที่ให้ความสำคัญกับการบริหารชุมชนในระยะยาวเรื่องนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ

หากโครงการใดมีการบริหารจัดการชุมชนที่ดี สามารถรักษามาตรฐานโครงการให้มีสภาพเหมือนเมื่อครั้งที่มีการเปิดขายโครงการใหม่ๆ ราคา โอกาสที่บ้านจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในอนาคตย่อมมีความเป็นไปได้สูงกว่าโครงการที่ไม่มีการบริหารจัดการที่ดี สิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของการบริหารชุมชนก็คือผู้ซื้อบ้านควรตรวจสอบว่าทางโครงการมีแนวทางบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลางอย่างไร ใครเป็นผู้บริหารชุมชน หากทางเจ้าของโครงการมีการจัดตั้งบริษัทในเครือขึ้นมาดูแล” (ทิพย์วรรณ เผยโพธิ์. 2558 : สัมภาษณ์)

อุมาพร ใจคำ กล่าวว่า “โครงการมีคณะกรรมการหมู่บ้านจัดการในเรื่องบริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน และดูแลพื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น ประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุดคือ ด้านการรักษาความปลอดภัย และความสะอาด ซึ่งเป็นการบริการที่ทางคณะกรรมการหมู่บ้านสามารถควบคุมและแก้ไขได้ง่าย สำหรับปัญหาของผู้อยู่อาศัยที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาการไม่ปฏิบัติตามข้อระเบียบของผู้อยู่อาศัยในหมู่บ้าน ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมได้เนื่องจากไม่มีบทลงโทษ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหาโดยการเจรจาประนีประนอมระหว่างคู่กรณีในหมู่บ้าน เพื่อสามารถยอมความกันได้” (อุมาพร ใจคำ. 2558 : สัมภาษณ์)

3.3.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้



ตาราง 17 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
เพศ		
ชาย	14	28.0
หญิง	36	72.0
อายุ		
20-30 ปี	4	8.0
31-40 ปี	31	62.0
41-50 ปี	15	30.0
สถานภาพสมรส		
สมรส	46	92.0
หม้าย/หย่าร้าง	4	8.0



ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	2.0
พนักงานบริษัทเอกชน	37	74.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	12	24.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.0
ปริญญาตรี	40	80.0
สูงกว่าปริญญาตรี	9	18.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001-30,000 บาท	3	6.0
30,001-40,000 บาท	47	94.0

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบุคลากร

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน	3.96	0.20	มาก
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ	3.92	0.27	มาก
บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีความเหมาะสม	3.88	0.48	มาก
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.74	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.10	0.54	ปานกลาง
หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.86	0.57	ปานกลาง
รวม	3.74	0.44	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) ตามลำดับ

(2) ด้านการเงิน/ราคา

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน/ราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	3.72	0.50	มาก
มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	2.70	0.95	ปานกลาง
มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	3.32	0.55	ปานกลาง
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	3.96	0.35	มาก
งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	3.98	0.14	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่ เหมาะสม	3.88	0.33	มาก
รวม	3.59	0.47	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการเงิน/ราคา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคาร
ต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$)
รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$)
และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับ
เฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.70$) ตามลำดับ

(3) ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	3.88	0.33	มาก
มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย	3.90	0.30	มาก
มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง	3.90	0.30	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)	2.98	0.25	ปานกลาง
การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม	1.52	0.58	น้อยที่สุด
พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี	1.72	0.50	น้อยที่สุด
รวม	2.98	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย และมีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) รองลงมาคือ มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.52$) ตามลำดับ

(4) ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	4.16	0.42	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	3.38	0.60	ปานกลาง
ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	3.90	0.30	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	2.34	0.66	น้อย
มีระบบการจัดการสาธารณสุขปลอดภัยดีและน้ำไม่ท่วม	3.92	0.27	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	3.22	0.51	ปานกลาง
รวม	3.49	0.46	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือ มีระบบการจัดการสาธารณสุขปลอดภัยดีและน้ำไม่ท่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.34$) ตามลำดับ

(5) ด้านจริยธรรม

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	3.12	0.33	ปานกลาง
ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ	3.08	0.27	ปานกลาง
มีพนักงานให้บริการอภัยภัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	1.68	0.74	น้อยที่สุด
มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	1.52	0.61	น้อยที่สุด
มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลือ อย่างเต็มที่	1.80	0.70	น้อยที่สุด
รวม	2.24	0.53	น้อย

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ด้านจริยธรรม ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับน้อย ($\bar{X}=2.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษา
ความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หน่วยช่วยเหลือ
ฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.52$) ตามลำดับ

3.4 ด้านบริการหลังการขาย

การศึกษาบริการหลังการขายของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์
โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจ ดังนี้

3.4.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ถนอมศักดิ์ ชัยชนะ กล่าวว่า “จริยธรรมของหมู่บ้าน การจัดการกับ
สาธารณูปโภคภายในหมู่บ้านจัดสรรในอดีตนั้น มีอยู่ 3 วิธี คือ หนึ่งเจ้าของโครงการหมู่บ้านจัดสรร
จัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้านให้ มีการเก็บค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง แต่บางหมู่บ้านเมื่อเวลาผ่านไปก็
มีความไม่โปร่งใสเกิดขึ้น นานๆ เข้าเกิดความแตกแยกต่างคนต่างอยู่ สอง สมาชิกในหมู่บ้านรวมตัวกัน
ด้วยเสียงเกินกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนแปลงย่อยทั้งหมด ยื่นเรื่องกับกรมที่ดินเพื่อขอจัดตั้งนิติบุคคล
หมู่บ้านจัดสรร และสาม โอนสาธารณูปโภคทั้งหมดให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่ากับโอนให้

เป็นที่สาธารณะใครจะทำอะไรก็ได้ไม่มีกฎกติกาประจำหมู่บ้านแต่ปัจจุบัน กฎหมาย พรบ.การจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 กำหนดให้มีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์จึงได้มีการจัดการด้านจริยธรรมเพื่อให้เกิดผลดีระยะยาวในการอยู่อาศัยร่วมกันโดยแบ่งเป็นจรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อลูกจ้างและบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและชุมชน” (ถนอมศักดิ์ ชัยชนะ. 2558 : สัมภาษณ์)

3.4.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ จำนวน 50 คน เพื่อศึกษาบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

บริการหลังการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ	2.92	0.27	ปานกลาง
มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	3.00	0.35	ปานกลาง
บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และโทรศัพท์มือถือ	2.80	0.45	ปานกลาง
มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	2.46	0.58	น้อย
มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน	2.50	0.58	น้อย
มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	1.98	0.82	น้อย
มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	2.86	0.64	ปานกลาง
รวม	2.65	0.53	ปานกลาง

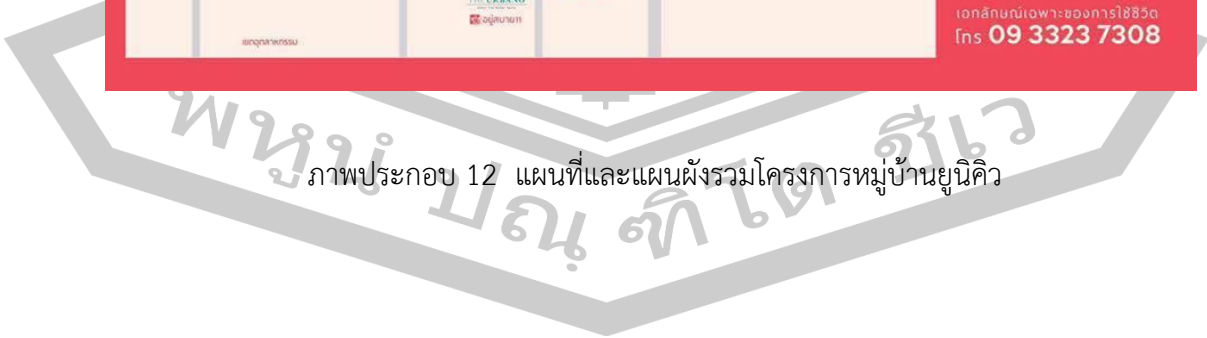
จากตาราง 23 พบว่า บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้าน เดอะเบสท์ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.98$) ตามลำดับ

4. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ
โครงการหมู่บ้านยูนิควิ เป็นโครงการโดยเจ้าของโครงการจะระบุกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สถาปนิกกำหนดทิศทางและรูปแบบเป็นไปตามเจ้าของโครงการกำหนด

4.1 ด้านสถาปัตยกรรม

4.1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์

โครงการหมู่บ้านยูนิควิ มีเนื้อที่โครงการ 62 ไร่ 2 งาน 66 ตารางวา มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 30 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 72 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 102 ยูนิต การวางผังโครงการ มีการกำหนดโครงการจากสถาปนิก นักพัฒนาโครงการ ดำเนินงานโดยการออกแบบผังโครงการตามแนวเส้นทางถนนสายหลักให้ดูร่มรื่น ทำให้มองดูแล้วสบายตา พื้นที่โล่งทำเป็นสวนสาธารณะ และสนามกีฬา ที่ทำตามกฎหมาย ส่วนเรื่องของการระบายน้ำ การสัญจร ระบบสาธารณูปโภค ทางโครงการจะทำให้ได้มาตรฐานตามกฎหมายเป็นหลักการ ออกแบบของโครงการ เป็นการนำเอาลักษณะของหลังคา และวัสดุที่มีความแตกต่างมาใช้ โดยหลังคามีลักษณะเป็นแบบชนพื้นเมืองเขตร้อน วัสดุจะเป็นไม้ธรรมชาติ โดย ได้นำเอาลักษณะการวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน การวางผังโครงการบ้านได้แบ่งตามแนวกริดถนน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมเป็นแบบไทยร่วมสมัย สีที่ใช้ คือ ครีม น้ำตาล วัสดุที่ใช้ ปูน/ไม้เทียม หลังคาเป็นแบบพื้นถิ่น ราว ระแนงใช้แบบรวมเหล็กแนวอน



ภาพประกอบ 12 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านยูนิคว



หน้าโครงการ



ถนนในโครงการ



สวนหย่อม



ลานอเนกประสงค์



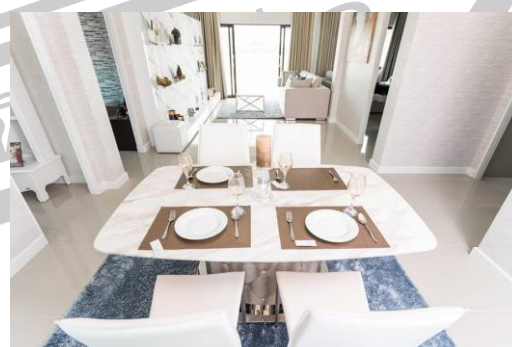
บ้าน 2 ชั้น



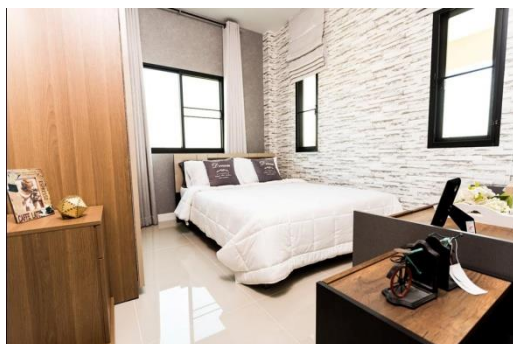
บ้านชั้นเดียว



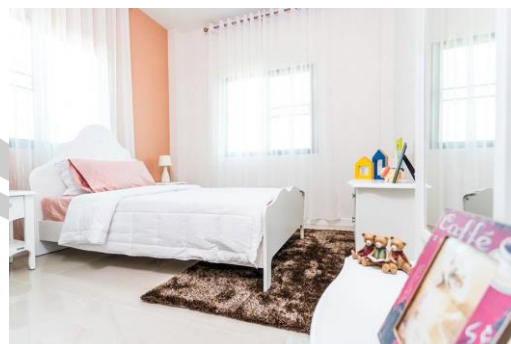
ห้องรับแขก บ้าน 2 ชั้น



ห้องรับแขก บ้านชั้นเดียว



ห้องนอน บ้าน 2 ชั้น



ห้องนอน บ้านชั้นเดียว

ภาพประกอบ 13 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านยูนิคว

4.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณูปโภค

ความลึกของระดับน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน โดยสถาปนิกและวิศวกรได้ออกแบบเฉพาะแบบถึงบำบัดน้ำเสียประจำบ้านเท่านั้น ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่ากฎหมายบังคับน้ำเสียโดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบลูกสูบและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบลูกสูบในระบบซึม ทางโครงการได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่าการออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึงไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถังรวม แต่ได้ออกแบบบ่อดักตรวจสอบน้ำของโครงการ มีการตรวจสอบน้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้ว

การจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

4.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้ายยามารักวิชาการณ์คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคั่น มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

4.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

โครงการไม่ได้มีการออกแบบพื้นที่สีเขียวไว้ในโครงการ เพียงเน้นให้มีพื้นที่ส่วนกลาง ไว้สำหรับจัดกิจกรรมที่โครงการกำหนดไว้

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัดสวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

4.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

4.2.1 ด้านบุคลากร

โครงการหมู่บ้านยูนิควิมิรูปแบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรโดยใช้การรับเหมาจากผู้รับเหมาภายนอกทั้งโครงการ และผู้บริหารโครงการทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของงานเท่านั้น เรื่องการบริหารจัดการโครงการด้านบุคลากรทั้งหมดเป็นของบริษัทที่รับเหมา เพื่อป้องกันปัญหาด้านบุคลากรที่ขอบเขตของงานไม่ชัดเจน ผู้ควบคุมงานนั้นอาจมีหน้าที่หรือขอบเขตของงานแตกต่างกันไปหลายอย่าง เช่น ทำหน้าที่เฉพาะควบคุมงาน หรือทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานก่อสร้าง ซึ่งขอบเขตงานในการควบคุมงานควรทำความเข้าใจกับเจ้าของโครงการ ซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างให้ชัดเจนว่าจะทำอะไรบ้างเพราะหากว่าจ้างกันเพียงทำหน้าที่เพียงควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามรูปแบบรายละเอียดที่ปรากฏตามสัญญาเท่านั้นคงไม่มีปัญหา เพราะขอบเขตมีเพียงอย่างเดียวและชัดเจน แต่หากว่าทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานก่อสร้างควรตกลงขอบเขตกันให้ชัดเจน เช่น เจ้าของโครงการจะซื้อวัสดุก่อสร้างเองและจะจ้างเฉพาะค่าแรงหรือไม่ หากเจ้าของซื้อวัสดุเองผู้บริหารงานก่อสร้างจะทำหน้าที่คำนวณปริมาณเพื่อการสั่งซื้อเป็นต้น ซึ่งโครงการก่อสร้างจะมีปัญหาหรือความซับซ้อนของงานมากและค่อนข้างยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนไม่เข้าใจกันได้ง่าย ดังนั้น เพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จในทุกด้านควรเลือกผู้บริหารงานก่อสร้าง ที่มีประสบการณ์ รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการควบคุมโครงการก่อสร้างให้ชัดเจนตั้งแต่แรก เพื่อที่จะทำให้โครงการนั้นมีปัญหาน้อยลงและสามารถสำเร็จลุล่วงตามเวลาได้และระเบียบวิธีปฏิบัติที่สับสนไม่รัดกุม อาจจะเป็น

ผลเสียที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง เช่น การตรวจรับรอง การจ่ายเงินงวด ซึ่งต้องมีการตกลงกันให้ชัดเจนว่าวิธีการวัดปริมาณงานจะวัดอย่างไร กำหนดเวลาสำหรับการตรวจสอบปริมาณงานและการเซ็นรับรองการจ่ายเงินงวดใช้เวลาเท่าใด โดยทำการตกลงกันตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ

4.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงินโครงการจะไม่เน้นการกู้จากสถาบันการเงินที่มากเพื่อนำมาทุ่มทุนในการทำโครงการ แต่จะศึกษาความเป็นไปได้ก่อนว่าต้องลงทุนเท่าไร แล้วทางโครงการจะกู้เงินให้น้อยที่สุด

การวางแผนด้านการเงินเกี่ยวกับรายรับและรายจ่ายต้องเป็นไปอย่างรัดกุมและรอบคอบเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยเจ้าของโครงการหมู่บ้านยูนิคว์ได้มีแผนจัดการด้านการเงินกับผู้รับเหมาอย่างรัดกุมเพราะหากเจ้าของโครงการและผู้รับจ้างวางแผนการใช้เงินผิดพลาดไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ก็จะทำให้ขาดสภาพคล่องทางด้านเงินหมุนเวียนในการดำเนินการก่อสร้าง และหากผู้ว่าจ้างมีความมั่นคงทางการเงินสูง สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาทางการเงินก็จะตกไปอยู่ที่องค์กรของผู้รับจ้าง เช่น ทำงานไม่ได้ผลตามแผนการใช้เงินของโครงการ ทำให้ได้รับเงินน้อยกว่าแผนงานที่วางไว้ แต่ถ้าหากผู้ว่าจ้างมีสภาพคล่องตัวทางการเงินไม่ตึง ก็จะทำให้มีปัญหาทางการเงินซึ่งก็ตกอยู่ที่ผู้รับจ้างอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับจ้างอ้างหยุดงานได้เพราะต้องรอการชำระเงินงวดงานที่ผ่านมาเสียก่อนหรือขาดแคลนวัสดุก่อสร้างได้เนื่องจากยังไม่ได้ชำระเงินเป็นต้น

4.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การก่อสร้าง โครงการได้มีแนวคิดในการวางแผนจัดการงานก่อสร้างโครงการจะจัดเตรียมถังขยะไว้ให้ ส่วนขยะพวกถุงปูน หรือ เศษพลาสติก ที่มันไม่สามารถใช้ได้จากสิ่งก่อสร้าง เมื่อสร้างเสร็จ จะให้คนงานนำไปทิ้ง ส่วนพวกกระดาซิ่ง กระดาซแข็งๆ พลาสติกที่ยังใช้ได้จะบริจาคให้ชาวบ้านบริเวณรอบ ๆ โครงการ นำไปใช้ ส่วนพวกเศษปูน จะให้นำไปถมที่ภายในโครงการ

การก่อสร้าง ทางโครงการมีแนวคิดในการวางแผนการจัดการก่อสร้างรวมถึงการจัดการในระหว่างก่อสร้าง ควบคุมคนงานให้ทำตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีการดำเนินงานคือการบำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศจะไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ จะให้คนงานรวบรวมขยะ เศษวัสดุนำไปทิ้ง หรือฝังกลบนอกโครงการ ส่วนเศษเหล็ก ได้ติดต่อร้านเก็บของเก่ามาซื้อ

4.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

โครงการได้เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยการออก ประชาสัมพันธ์ มีการออกบูชแสดงงานตามห้างสรรพสินค้า หรือตามเทศกาลงานที่จัดตามพื้นที่ กำหนดราคาของบ้าน ตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งจัดส่วนลด ของแถม เพื่อจูงใจลูกค้า มีพื้นที่ให้ ลูกค้าได้ติดต่อ และดูโครงการได้สะดวก

ด้านการบริหารจัดการ ทางโครงการมีแนวคิดจะกำหนดโดยเรียกประชุม กลุ่มลูกบ้าน เพื่อเข้ารับฟังในการจัดตั้งนิติบุคคล ว่าจะต้องจัดตั้งกันอย่างไร เมื่อจัดตั้งได้แล้ว จะแนะ แนวทางการดูแล บริหารจัดการโครงการในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ภายในโครงการ เพื่อให้นิติบุคคลของ หมู่บ้านเข้าได้ดูแลและบริหารกันได้อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน

การจัดการการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้การดำเนินการโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การใช้ทรัพยากรรวมถึง ความร่วมมือของ ทีมงาน เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เงินทุนและเวลา ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน อย่างใกล้ชิด ผู้บริหารโครงการควรบริหารจัดการ อย่างรอบคอบเหมาะสมกับระยะเวลา เช่น การ กำหนดคุณภาพของงานสูงๆ จะต้องการเงินลงทุนและระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้นในการเร่งรัดงานก่อสร้าง มากเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่เพิ่มขึ้น แต่อาจได้งานที่มีคุณภาพต่ำ ในงานก่อสร้างบ้าน จัดสรรยุคใหม่ อาจเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จำเป็น ทั้งด้านมนุษยธรรม และข้อบังคับทางกฎหมายที่ผู้บริหารงานก่อสร้างต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน ถ้าการ บริหารจัดการงานก่อสร้างสามารถบรรลุเป้าหมายก็หมายถึงการบริหารจัดการโครงการบ้านจัดสรร ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ

4.2.5 ด้านจริยธรรม

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านยูนิคว์แบ่งออกเป็น จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและ ชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านยูนิคว์ได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน จริยธรรมของโครงการ โดยจะเน้นการยอมรับจากลูกค้าที่มาซื้อบ้านในโครงการโดยทางโครงการได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการ และบริหารโครงการโดยเน้นความซื่อสัตย์และให้ ความยุติธรรมต่อลูกค้า รวมถึงการมีบริการหลังการขายที่เหมาะสม

4.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

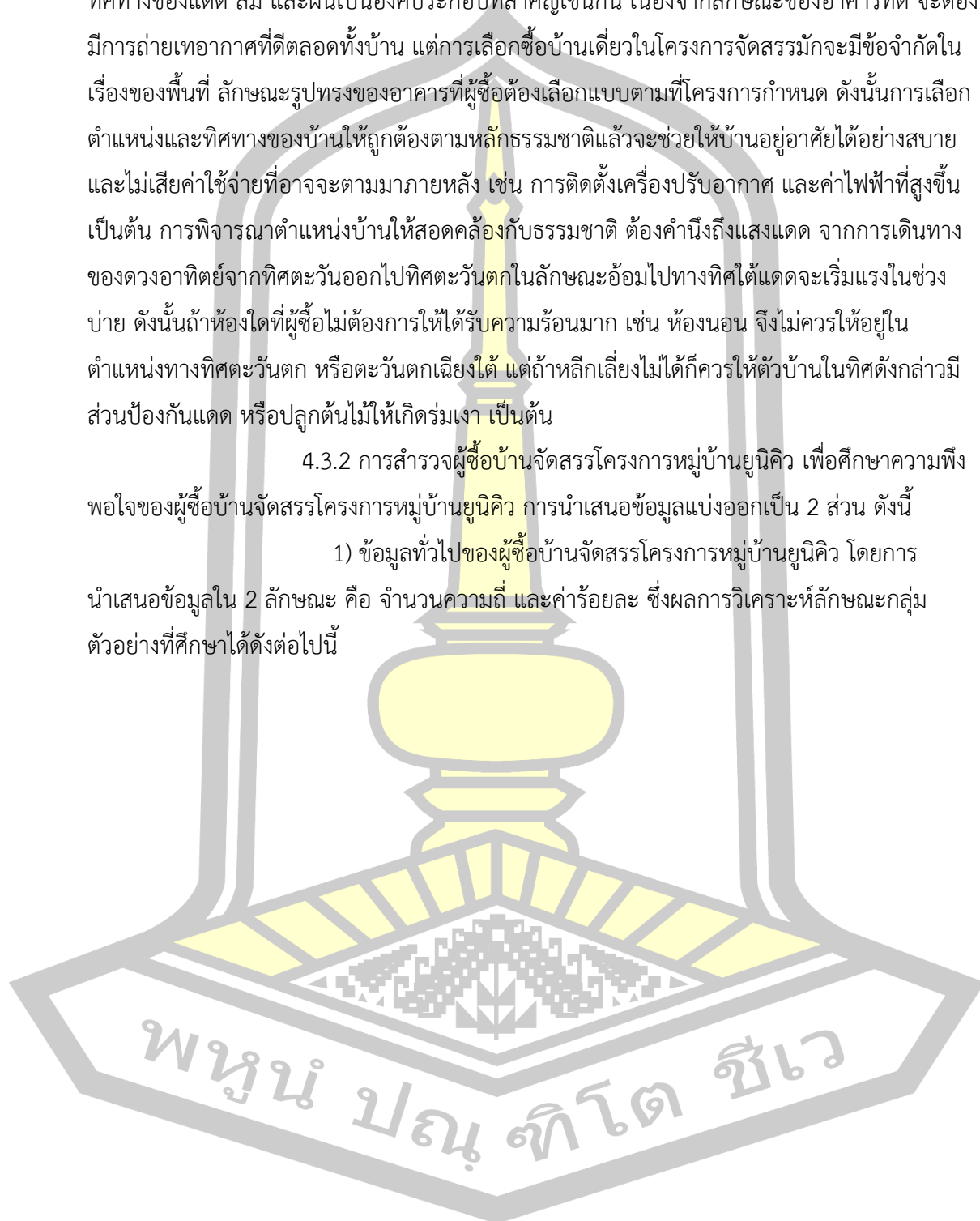
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว์ โดยใช้ แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และใช้แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้าน ยูนิคว์ จำนวน 50 คน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.3.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว์

นอกจากนั้นการเลือกบ้านเดี่ยวในโครงการจัดสรรจะต้องพิจารณาในเรื่องทิศทางของแดด ลม และฝนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน เนื่องจากลักษณะของอาคารที่ดี จะต้องมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตลอดทั้งบ้าน แต่การเลือกซื้อบ้านเดี่ยวในโครงการจัดสรรมักจะมีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่ ลักษณะรูปทรงของอาคารที่ผู้ซื้อต้องเลือกแบบตามที่โครงการกำหนด ดังนั้นการเลือกตำแหน่งและทิศทางของบ้านให้ถูกต้องตามหลักธรรมชาติแล้วจะช่วยให้บ้านอยู่อาศัยได้อย่างสบายและไม่เสียค่าใช้จ่ายที่อาจจะตามมาภายหลัง เช่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ และค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้น เป็นต้น การพิจารณาดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมชาติ ต้องคำนึงถึงแสงแดด จากการเดินทางของดวงอาทิตย์จากทิศตะวันออกไปทิศตะวันตกในลักษณะอ้อมไปทางทิศใต้แดดจะเริ่มแรงในช่วงบ่าย ดังนั้นถ้าห้องใดที่ผู้ซื้อไม่ต้องการให้ได้รับความร้อนมาก เช่น ห้องนอน จึงไม่ควรให้อยู่ในตำแหน่งทางทิศตะวันตก หรือตะวันตกเฉียงใต้ แต่ถ้าหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ควรให้ตัวบ้านในทิศดังกล่าวมีส่วนป้องกันแดด หรือปลูกต้นไม้ให้เกิดร่มเงา เป็นต้น

4.3.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้



ตาราง 24 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
เพศ		
ชาย	11	22.0
หญิง	39	78.0
อายุ		
20-30 ปี	1	2.0
31-40 ปี	31	62.0
41-50 ปี	18	36.0
สถานภาพสมรส		
โสด	3	6.0
สมรส	41	82.0
หม้าย/หย่าร้าง	6	12.0
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	32	64.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	18	36.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	42	84.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	16.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001-30,000 บาท	10	20.0
30,001-40,000 บาท	40	80.0

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับ

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบุคลากร

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน	3.86	0.40	มาก
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ	3.62	0.49	มาก
บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีความเหมาะสม	3.72	0.61	มาก
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.68	0.71	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	2.98	0.38	ปานกลาง
หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.04	0.45	ปานกลาง
รวม	3.65	0.51	มาก

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ

(2) ด้านการเงิน/ราคา

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคว์ ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน/ราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	3.82	0.52	มาก
มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	2.80	0.81	ปานกลาง
มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	3.34	0.56	ปานกลาง
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	3.34	0.52	ปานกลาง
งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	3.38	0.49	ปานกลาง
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม	3.26	0.44	ปานกลาง
รวม	3.32	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านยูนิคว์ ด้านการเงิน/ราคา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ตามลำดับ

(3) ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	3.58	0.50	มาก
- มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย	3.32	0.51	ปานกลาง
- มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง	3.26	0.49	ปานกลาง
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)	3.20	0.45	ปานกลาง
การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม	2.10	0.46	น้อย
- พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี	2.06	0.37	น้อย
รวม	2.92	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) รองลงมาคือ มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.06$) ตามลำดับ

(4) ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	3.86	0.45	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	3.10	0.42	ปานกลาง
- ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	3.72	0.54	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	2.86	0.86	ปานกลาง
- มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม	3.02	0.32	ปานกลาง
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	3.02	0.14	ปานกลาง
รวม	3.26	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) ตามลำดับ

(5) ด้านจริยธรรม

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	2.98	0.14	ปานกลาง
- ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ	2.94	0.31	ปานกลาง
- มีพนักงานให้บริการอธยาศัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	2.04	0.35	น้อย
- มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	2.02	0.38	น้อย
- มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลือ อย่างเต็มที่	1.32	0.65	น้อยที่สุด
รวม	2.26	0.37	น้อย

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านยูนิควิ ด้านจริยธรรม ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
น้อย ($\bar{X} = 2.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความ
ปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =$
2.98) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการรับฟังปัญหา
ของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.32$)
ตามลำดับ

4.4 ด้านบริการหลังการขาย

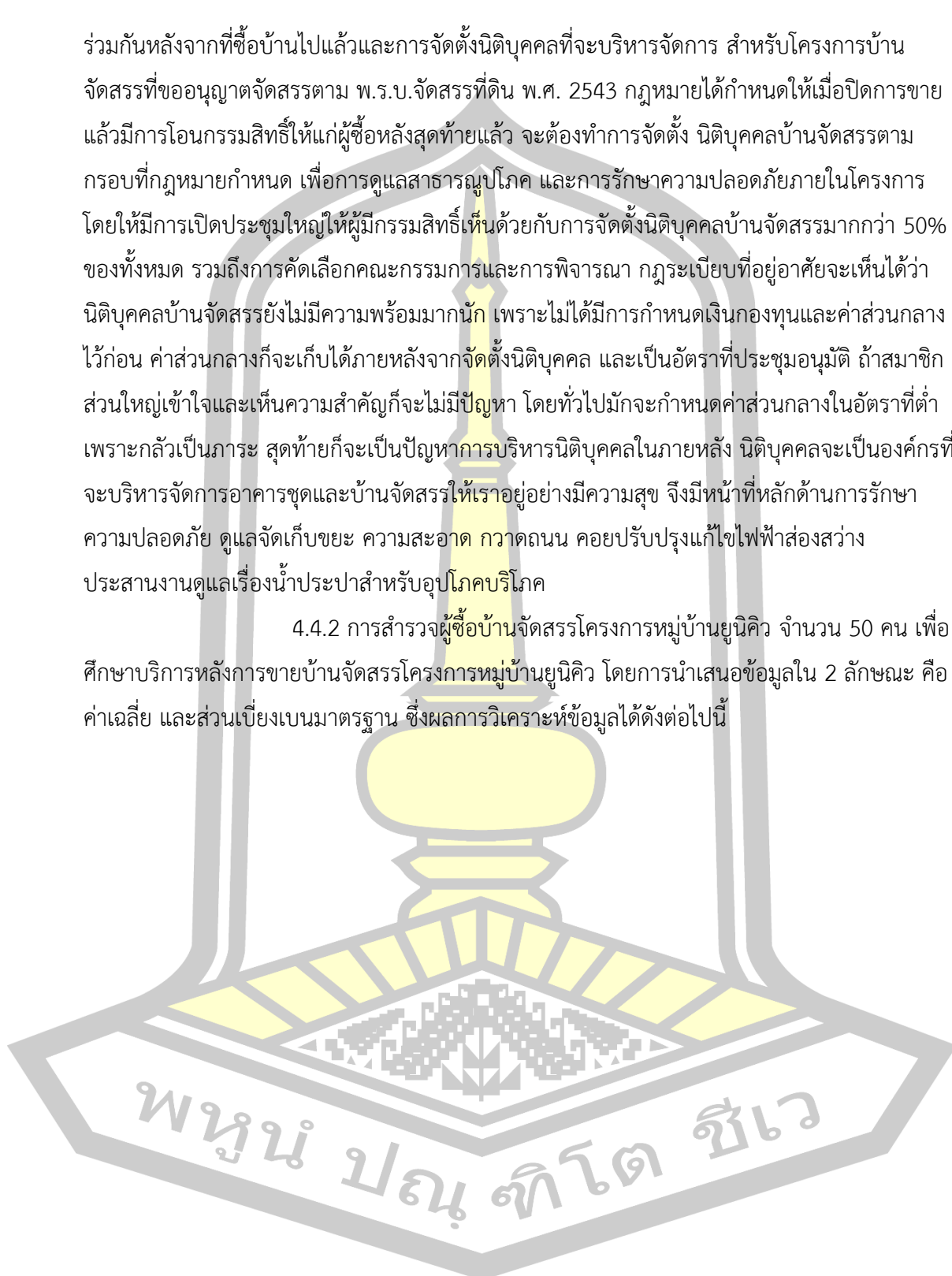
การศึกษาบริการหลังการขายของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ โดย
ใช้แบบสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจ ดังนี้

4.4.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ

จริยธรรมของหมู่บ้าน การเลือกซื้อบ้านจัดสรรในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่
แล้วจะเริ่มต้นจากการพิจารณาราคาและทำเล ความสวยงาม และพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการ โดยไม่ได้นึก
ถึงว่าหากเข้าอยู่อาศัยแล้วจะมีความสุขมากน้อยเพียงใด และผู้ซื้อในปัจจุบันยังมองถึงเรื่องของการอยู่

ร่วมกันหลังจากที่ซื้อบ้านไปแล้วและการจัดตั้งนิติบุคคลที่จะบริหารจัดการ สำหรับโครงการบ้านจัดสรรที่ขออนุญาตจัดสรรตาม พ.ร.บ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 กฎหมายได้กำหนดให้เมื่อปิดการขายแล้วมีการโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ซื้อหลังสุดท้ายแล้ว จะต้องทำการจัดตั้ง นิติบุคคลบ้านจัดสรรตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อการดูแลสาธารณูปโภค และการรักษาความปลอดภัยภายในโครงการ โดยให้มีการเปิดประชุมใหญ่ให้ผู้มีกรรมสิทธิ์เห็นด้วยกับการจัดตั้งนิติบุคคลบ้านจัดสรรมากกว่า 50% ของทั้งหมด รวมถึงการคัดเลือกคณะกรรมการและการพิจารณา กฎระเบียบที่อยู่อาศัยจะเห็นได้ว่านิติบุคคลบ้านจัดสรรยังไม่มีความพร้อมมากนัก เพราะไม่ได้มีการกำหนดเงินกองทุนและค่าส่วนกลางไว้ก่อน ค่าส่วนกลางก็จะเก็บได้ภายหลังจากจัดตั้งนิติบุคคล และเป็นอัตราที่ประชุมอนุมัติ ถ้าสมาชิกส่วนใหญ่เข้าใจและเห็นความสำคัญก็จะไม่มีปัญหา โดยทั่วไปมักจะกำหนดค่าส่วนกลางในอัตราที่ต่ำ เพราะกลัวเป็นภาระ สุดท้ายก็จะเป็นปัญหาการบริหารนิติบุคคลในภายหลัง นิติบุคคลจะเป็นองค์กรที่จะบริหารจัดการอาคารชุดและบ้านจัดสรรให้เราอยู่อย่างมีความสุข จึงมีหน้าที่หลักด้านการรักษาความปลอดภัย ดูแลจัดเก็บขยะ ความสะอาด กวาดถนน คอยปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่าง ประสานงานดูแลเรื่องน้ำประปาสำหรับอุปโภคบริโภค

4.4.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ จำนวน 50 คน เพื่อศึกษาบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิควิ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้



ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว

บริการหลังการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ	2.66	0.56	ปานกลาง
- มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	2.62	0.49	ปานกลาง
- บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และโทรศัพท์มือถือ	2.64	0.48	ปานกลาง
- มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	2.74	0.49	ปานกลาง
- มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน	2.80	0.57	ปานกลาง
- มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	1.70	0.71	น้อยที่สุด
- มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	2.48	0.79	ปานกลาง
รวม	2.52	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 30 พบว่า บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$) รองลงมาคือ มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.74$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=1.70$) ตามลำดับ

5. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ เอ็กซ์คลูซีฟ

โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีแนวคิดในการจัดทำโครงการ ผู้ริเริ่มได้กำหนดกรอบแนวคิดให้สถาปนิกได้กำหนดผังโครงการ ระบุกรอบแนวคิดในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประชาชนแนวคิดให้ออกแบบผังบริเวณให้มีที่ส่วนกลาง กำหนดพื้นที่ใช้สอยให้มีความใกล้เคียงกันมากที่สุด

5.1 ด้านสถาปัตยกรรม

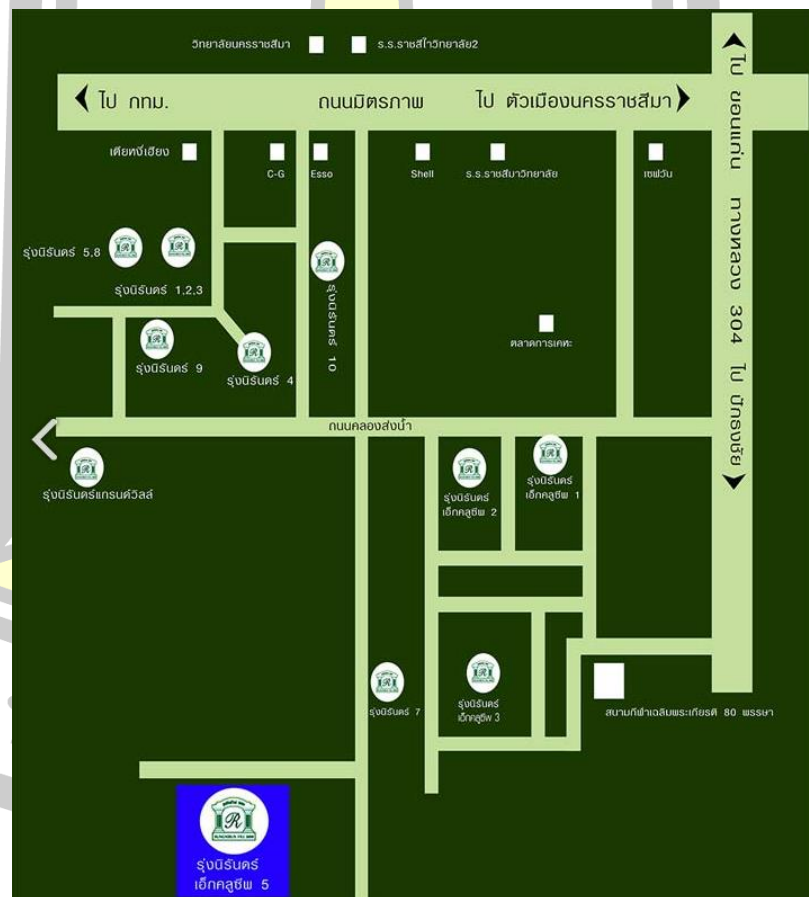
5.1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์

โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีเนื้อที่โครงการ 60 ไร่ 3 งาน 25 ตารางวา มีบ้านเดี่ยว 2 ชั้น จำนวน 45 ยูนิต และบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 61 ยูนิต โดยมีบ้านเดี่ยวทั้งสิ้น จำนวน 106 ยูนิต

การวางผังโครงการ เน้นการวางผังให้ได้พื้นที่ใช้สอยได้มากที่สุด กำหนดผังโดยคำนึงถึงกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งมีการดำเนินงานจากสถาปนิกกำหนดผังโครงการ โดยแบ่งเป็นสัดส่วนพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวนสาธารณะตามกฎหมาย พื้นที่ส่วนกลาง สำนักงาน คลับเฮ้าส์ กำหนดเส้นทางสัญจร โดยยึดกฎหมายในการนำมาออกแบบ รวมไปถึงการออกแบบระบบสาธารณูปโภค

การออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอกลักษณ์ของชุมชน และการเดินบัวมาใช้โดยใช้การเดินบัวปูนทั้งแนวตั้งและแนวนอน ภายใต้ชั่มอาคารหน้าจั่ว ได้นำเอกลักษณ์การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สีเหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน การวางผังโครงการ โดยแบ่งบ้านตามแนวกริดถนน รูปแบบทางสถาปัตยกรรม แบบร่วมสมัย สีที่ใช้ คือ ครีม เทาเข้ม วัสดุที่ใช้ปูน/ไม้เทียม หลังคาแบบจั่ว ชั่มหน้าและการเดินบัวปูนแบบชั่มร่วมสมัย ราว ระแนง ใช้ราวเหล็กแนวนอน

พูนุ ปรณ ทิโต ชีเว



ภาพประกอบ 14 แผนที่และแผนผังรวมโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ



หน้าโครงการ



ถนนในโครงการ



สวนหย่อม



ป้อมยามหน้าโครงการ



บ้าน 2 ชั้น



บ้านชั้นเดียว



ห้องรับแขก บ้าน 2 ชั้น



ห้องรับแขก บ้านชั้นเดียว



ห้องนอน บ้าน 2 ชั้น



ห้องนอน บ้านชั้นเดียว

ภาพประกอบ 15 สภาพโดยรวมของโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

5.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุขโรค

ความลึกของระดับน้ำเสีย โครงการไม่ได้มีการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน โดยสถาปนิกและวิศวกรได้ออกแบบเฉพาะแบบถึงบำบัดน้ำเสียประจำบ้านเท่านั้น ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่ากฎหมายบังคับน้ำเสียโดย ออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบลูกสูบและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการ ออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบลูกสูบในระบบซึม ทางโครงการ ได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่าการออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึง ไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถึงรวม แต่ได้ออกแบบบ่อดักสภาพหน้าของโครงการ มีการตรวจสอบ น้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้ว

การจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

5.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้ายยามารักวิชาการณ์ คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคัน มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

5.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

โครงการได้มีการออกแบบพื้นที่สีเขียวไว้ในโครงการ เพียงเน้นให้มีพื้นที่ส่วนกลาง ไว้สำหรับการจัดกิจกรรมที่โครงการกำหนดไว้

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัดสวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

5.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

5.2.1 ด้านบุคลากร

การจัดการด้านบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจาก คนเป็นทรัพยากรที่มีผลต่อความสำเร็จของเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานการบริหารหรือจัดการธุรกิจหรือควบคุมเครื่องจักรกลในการผลิตต่าง ๆ ต้องอาศัยคนเป็นหลักในการสร้างสรรค์คุณภาพงานโดย อัจฉรา โยคานุภาพ กล่าวว่า “บุคลากรในโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ มีจำนวนบุคลากรในการบริหารจัดการองค์กร รวม 13 คน แบ่งออกเป็นผู้จัดการโครงการ โพรแมน พนักงานบัญชีและการเงิน พนักงานขาย พนักงานธุรการ พนักงานการตลาด โดยผู้บริหารโครงการจะคัดเลือกบุคลากรการทำงานต่างๆด้วยวิธีการพิจารณาความเหมาะสม ด้านความรู้ ความสามารถ ของแต่ละบุคคลว่าเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายมาน้อยเพียงใดก่อนจะจัดสรรลงตำแหน่งงานที่ต้องการความสามารถที่แตกต่างกันออกไป วิธีการในการแสวงหาคนเข้ามาทำงานผู้บริหารใช้การพิจารณาผู้สมัครงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวข้องกับบ้านจัดสรร เมื่อได้เข้ามาทำงานแล้วจะมีการฝึกและพัฒนาบุคลากรเช่น การจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน” (อัจฉรา โยคานุภาพ. 2558 : สัมภาษณ์)

ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก กล่าวว่า “การจัดการด้านค่าตอบแทนบุคลากรผู้บริหารโครงการจะพิจารณาค่าตอบแทนบุคลากรแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และระยะเวลาในการทำงาน การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีระบบการจ่าย

ค่าตอบแทนเป็นรายเดือนทุกๆเดือน มีเงินโบนัสรายปีที่ขึ้นอยู่กับผลประกอบการ และมีการปรับเงินเดือนขึ้นทุกปีเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร มีการจัดหาสวัสดิการที่มีความเหมาะสม เช่น ประกันสังคม การท่องเที่ยวปีละครั้ง และวันหยุด 14 วันต่อปี” (ธีระยุทธ มรกฎเมืองปัก. 2558 : สัมภาษณ์)

อภิวัฒน์ ตันติธรรมธร กล่าวว่า “การจัดการด้านบุคลากรผู้บริหารโครงการจะมีการประเมินผลงานของบุคลากรโดยดูจากหน้าที่รับผิดชอบว่าสามารถรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดีหรือไม่ มีความเอาใจใส่ดูแลงานที่ตนเองทำดีหรือไม่และพิจารณาการทำงานในแต่ละช่วงว่ามีการลาหยุดมากน้อยเพียงใด จากการบริหารจัดการบุคลากรพบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และการประสานงานการสื่อสารภายในองค์กรยังไม่ดีพอ” (อภิวัฒน์ ตันติธรรมธร. 2558 : สัมภาษณ์)

5.2.2. การจัดการด้านการเงิน

การจัดการเงินทุนโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะกู้เงินจากทางสถาบันการเงินโดย อัจฉรา โยคานุกาพ กล่าวว่า “การวางแผนด้านการเงินของโครงการหมู่บ้านรุ่ง นีรันตร์เอ็กคลูซีฟ จะมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินของบริษัทโดยการคำนวณงบประมาณค่าใช้จ่าย และประมาณการการบริหารเงินทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการวางหลักทรัพย์เพื่อกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อให้การบริหารเงินทุนมีความคล่องตัว และมีการจัดสรรเงินทุนในส่วนที่เป็นที่ดิน การก่อสร้าง และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานในโครงการ” (อัจฉรา โยคานุกาพ. 2558 : สัมภาษณ์)

5.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน ได้มีการพัฒนาโครงการโดยทีมงานฝ่ายสถาปนิกเป็นผู้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ ถึงงบประมาณ จุดคุ้มทุน กำไรที่ได้ แล้วจึงเริ่มการลงทุนพัฒนาโครงการจากงบประมาณที่มี เนื่องจากทางโครงการมีทั้งบริษัทออกแบบ ก่อสร้างเอง ทางโครงการจะมีการพัฒนาโครงการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีต้นทุนในการพัฒนาโครงการอยู่แล้ว

การจัดการเงินทุนโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะกู้เงินจากทางสถาบันการเงินโดย อัจฉรา โยคานุกาพ กล่าวว่า “การวางแผนด้านการเงินของโครงการหมู่บ้านรุ่ง นีรันตร์เอ็กคลูซีฟ จะมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินของบริษัทโดยการคำนวณงบประมาณค่าใช้จ่าย และประมาณการการบริหารเงินทุนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการวางหลักทรัพย์เพื่อกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อให้การบริหารเงินทุนมีความคล่องตัว และมีการจัดสรรเงินทุนในส่วนที่เป็นที่ดิน การก่อสร้าง และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานในโครงการ” (อัจฉรา โยคานุกาพ. 2558 : สัมภาษณ์)

5.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การก่อสร้าง ได้มีการดำเนินการก่อสร้างมีกฎกติกาของโครงการ โดยกำหนดมีทางเข้าออกของรถส่งวัสดุก่อสร้าง มีห้องน้ำ ห้องสวมเป็นสัดส่วน มีการควบคุมงานก่อสร้าง โดยมีผู้ควบคุมงานของโครงการเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติในขั้นตอนของงานก่อสร้างในแต่ละส่วน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเทคนิคและขั้นตอนในการทำงานก่อสร้าง

การจัดการด้านวัสดุและวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในกระบวนการผลิตในโครงการบ้านจัดสรร ต้องมีการตรวจสอบทุกขั้นตอนในกระบวนการเพื่อความประหยัดในการขนส่ง และความมั่นใจในการมีวัสดุเพียงพอให้โรงงานตลอดปี นอกจากนี้หมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซิฟยังเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการเพียงไม่กี่รายที่บริหารจัดการงานก่อสร้างด้วยตัวเอง รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาก่อสร้างบ้านซึ่งแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ที่จะจ้างผู้รับเหมาเพื่อทำการก่อสร้างทั้งโครงการ โดย บริษัทฯ จะเป็นผู้กำหนดรูปแบบ รายละเอียดการออกแบบ และบริหารการก่อสร้างโครงการเอง โดยจะแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เช่น งานฐานรากงานปูน งานติดตั้งชิ้นส่วนอาคาร งานปูพื้นกระเบื้อง และงานหลังคา เป็นต้นโดยงานติดตั้งชิ้นส่วนอาคาร งานปูพื้นกระเบื้อง และงานหลังคาบริษัทฯ จะว่าจ้างผู้รับเหมาที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน และบริษัทฯ จะเข้าควบคุมการก่อสร้าง โดยการจัดส่งวิศวกรและผู้ควบคุมควบคุมงานก่อสร้างของบริษัทฯ เข้าไปตรวจสอบให้เป็นไปตามรูปแบบและมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้บริษัทฯ จะเป็นผู้จัดหาวัสดุก่อสร้างทั้งหมด ซึ่งการที่บริษัทฯ บริหารจัดการงานก่อสร้างด้วยตัวเองและการใช้เทคโนโลยีในการก่อสร้างที่ทำให้บริษัทฯ สามารถควบคุมคุณภาพของงานให้ได้มาตรฐาน ลดระยะเวลาการก่อสร้างและการบริหารต้นทุนการก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเสาวณีย์ คุณขุนทด กล่าวว่า “ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซิฟ มีการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์โดยเลือกอุปกรณ์ที่มีความทนทาน แข็งแรง และใช้ง่าย ซึ่งมีคุณภาพในระดับเกรด A และมีมาตรฐานเมื่อจัดซื้อมาแล้วจะจัดเก็บไว้ในคลังสินค้าสำหรับเก็บวัสดุอุปกรณ์โดยเฉพาะ ปัญหาที่พบในการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์คือ เนื่องจากอุปกรณ์ในการทำงานมีหลายชนิด หลายประเภท และหลายขนาด แตกต่างกันไปและมีจำนวนมาก ทำให้อาจเกิดการแตกหักหรือชำรุดได้ในกระบวนการจัดเก็บ และวัสดุบางอย่างก็ยากในการขนย้ายจึงต้องมีการเพิ่มความระมัดระวังมากยิ่งขึ้นและต้องมีจำนวนวัสดุสำรองอยู่เวลาเพื่อป้องกันการขาดอุปกรณ์ในการก่อสร้างอันจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาในการก่อสร้างได้ ” (เสาวณีย์ คุณขุนทด. 2558 : สัมภาษณ์)

5.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

การตลาดของโครงการ โครงการมีการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการตลาดหลังการขาย เมื่อลูกค้าซื้อบ้านแล้ว เช่น การกำจัดปลวก ฟรีค่าบริการส่วนกลางเป็นระยะเวลา 4 ปี ดูแลระบบสาธารณูปโภค

การบริหารของโครงการ โดยจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภค การจ้างคนสวน คนงานทำความสะอาด การตัดหญ้าบริเวณเข้าออก ถนนทางเข้าออกของโครงการ

ธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซีฟ ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การออกแบบเพื่อช่วยในการซื้อที่ การจัดทำงบประมาณโครงการ การวางแผนงานในแต่ละช่วงงาน การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องรอบรู้ในเรื่องการตลาด กฎหมาย การวางแผนเรื่องการใช้เงิน การโฆษณาเพราะหากมีความตั้งใจที่จะควบคุมดูแลโครงการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะเกิดได้ตลอดเวลา การบริหารจัดการโครงการที่ดีจำเป็นต้องทราบถึงรายละเอียดการทำงานของหน่วยงานนั้นเป็นอย่างดี โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซีฟมีการบริหารจัดการแบ่งออกเป็น การบริหารจัดการด้านการตลาด โดยอัจฉรา โยคานุภาพ กล่าวว่า “เนื่องจากผลิตภัณฑ์ หรือตัวบ้านของโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซีฟมีความโดดเด่นด้านการออกแบบตัวบ้านที่มีรูปแบบแตกต่างจากโครงการอื่นๆ ทำให้โครงการสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการเฉพาะได้ ส่วนการกำหนดราคาของบ้านนั้น ขึ้นอยู่กับราคาที่ดิน ราคาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง โดยทำเลที่ตั้งของโครงการมีผลต่อการกำหนดราคาเป็นอย่างมาก โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซีฟมีทำเลที่ตั้งที่ติดถนน การคมนาคมสะดวกสบาย ไม่ห่างไกลชุมชน และน้ำไม่ท่วม การส่งเสริมการขายเน้นโปรโมชั่นที่มีส่วนลดและการโฆษณาที่บอกถึงคุณภาพของสินค้า” (อัจฉรา โยคานุภาพ. 2558 : สัมภาษณ์)

อภิวัฒน์ ตันติธรรมธร กล่าวว่า “ การบริหารจัดการองค์กรมีการวางโครงสร้างองค์กรที่แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ได้แก่ ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายธุรการ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง และผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ โดยแต่ละฝ่ายจะมีพนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติหน้าที่ตามงานที่ได้รับมอบหมาย” (อภิวัฒน์ ตันติธรรมธร. 2558 : สัมภาษณ์)

ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก กล่าวว่า “ การบริหารจัดการองค์กรมีการประเมินผลงานองค์กรจากผลประกอบการ ยอดขาย กำไรสุทธิที่บริษัทได้รับ” (ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก. 2558 : สัมภาษณ์)

5.2.5 ด้านจริยธรรม

โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กคลูซีฟ มีการจัดการด้านจริยธรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้า ภาครัฐ บุคลากร และต่อชุมชน โดยธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่ง นิรันดร์เอ็กคลูซีฟ มีการจัดการด้านจริยธรรมโดยการมีจรรยาบรรณต่อลูกค้า ที่มาซื้อบ้านในโครงการในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ดีที่สุด มีคุณภาพสูง ดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มตัดสินใจซื้อและดูแลหลังการขาย เช่น การจดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร เพื่อบริหารการจัดการด้วย

ตนเอง และการรับฟังคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจหากพบปัญหาที่ลงมือแก้ไขอย่างเร่งด่วนด้วยความจริงใจต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อภาครัฐคือได้มีการแสดงผลการประกอบการ ผลกำไรที่แท้จริง และมีการชำระภาษีที่ถูกต้อง จรรยาบรรณต่อบุคลากรคือ โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟมีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรในทุกตำแหน่งตามความเหมาะสมและมีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน” (ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก. 2558 : สัมภาษณ์)

ภาคภูมิ มีเงิน กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีการจัดการด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคมและชุมชน คือ การพัฒนาชุมชนที่เป็นทำเลที่ตั้งของโครงการ ให้นำอยู่และมีการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น” (ภาคภูมิ มีเงิน. 2558 : สัมภาษณ์)

ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีการคัดเลือกบุคคลเพื่อว่าจ้างให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรมโดยคำนึงถึงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็นแก่งานโดยไม่มีข้อกีดกันเรื่องเพศ อายุ เชื้อชาติศาสนาและกำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมตามความเหมาะสมกับสภาพและลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงานและความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนนั้น” (ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก. 2558 : สัมภาษณ์)

อัจฉรา โยคานุภาพ กล่าวว่า “ผู้ประกอบการได้ตระหนักว่าการสื่อสารที่ดีจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน โดยส่งเสริมให้พนักงานได้รับแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอตามโอกาสอันควรและเท่าที่จะทำได้ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางการสื่อสาร เสนอแนะและร้องทุกข์ในเรื่องคับข้องใจเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน” (อัจฉรา โยคานุภาพ. 2558 : สัมภาษณ์)

5.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน และใช้แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ จำนวน 50 คน การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.3.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ลลิตา สุวรรณโชติ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ได้มีการสร้างความพึงพอใจของผู้ที่ซื้อบ้านจัดสรรในโครงการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจระดับสูงในด้านคุณภาพการก่อสร้าง ราคาของบ้าน การบริการของพนักงาน และความสะดวกด้านการคมนาคมภายในโครงการ” (ลลิตา สุวรรณโชติ. 2558 : สัมภาษณ์)

สุภาภรณ์ จันทร์อ่วม กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ได้นำเสนอจุดขายที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เน้นด้านราคา ด้านดีไซน์หรือแบบบ้าน ด้าน

คุณภาพ การให้บริการและการมีไลฟ์สไตล์ การจัดการ การตลาด และสถาปัตยกรรมอย่างมืออาชีพ ” (สุภาภรณ์ จันท์อ่วม. 2558 : สัมภาษณ์)

สวย วันจะนะ กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟเน้นงานบำรุงรักษา โครงการออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การบำรุงรักษาสภาพอาคารและทรัพย์สินภายในให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีความสวยงามและสะอาดอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงส่วนพื้นที่ภายใน ภายนอกอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ไปจนถึงสภาพแวดล้อมอาคาร และงานบำรุงรักษางานระบบและอุปกรณ์ของอาคาร ระบบน้ำประปา ไฟฟ้า สัญญาณโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ งานบริหารการจัดการทั่วไปได้แก่ งานควบคุมดูแลการทำงานของบริษัทต่าง ๆ ที่ได้เข้าเข้ามาในอาคารทั้งหมด เช่น บริษัทรักษาความสะอาด บริษัทรักษาความปลอดภัย บริษัทกำจัดแมลง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลภายในอาคาร รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารายวันและปัญหาเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถบริการผู้อาศัยในโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (สวย วันจะนะ. 2558 : สัมภาษณ์)

ปิยพงษ์ หงษ์ทอง กล่าวว่า “รูปแบบบ้านในโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟมีขนาดของที่ดินและลักษณะของที่ดินที่ในการก่อสร้างบ้านเดี่ยว ตรงตามพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 กำหนดให้ต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 50 ตารางวา เมื่อทำการปลูกสร้างบ้านแล้วจะต้องมีพื้นที่เปิดโล่งเพียงพอที่จะทำเปิดช่องเปิดได้ และตัวบ้านห่างจากเขต 2 เมตร ออกจากนั้นความกว้างและความยาวของที่ดินมีความเหมาะสม สามารถใช้พื้นที่นั้นให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด” (ปิยพงษ์ หงษ์ทอง. 2558 : สัมภาษณ์)

5.3.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ การนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้

พูน ปลูก ปลูก โท ชีเว

ตาราง 31 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
เพศ		
ชาย	21	42.0
หญิง	29	58.0
อายุ		
20-30 ปี	2	4.0
31-40 ปี	28	56.0
41-50 ปี	20	40.0
สถานภาพสมรส		
โสด	2	4.0
สมรส	47	94.0
หม้าย/หย่าร้าง	1	2.0



ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	50	100.0
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	4.0
พนักงานบริษัทเอกชน	27	54.0
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	42.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	6.0
ปริญญาตรี	38	76.0
สูงกว่าปริญญาตรี	9	18.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001-30,000 บาท	1	2.0
30,001-40,000 บาท	48	96.0
มากกว่า 40,000 บาท	1	2.0

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ เอ็กซ์คลูซีฟที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์ เอ็กซ์คลูซีฟ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

(1) ด้านบุคลากร

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล	3.20	0.40	ปานกลาง
รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน			
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และ	3.20	0.40	ปานกลาง
เต็มใจในการให้บริการ			
บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.18	0.39	ปานกลาง
เพียงพอ และมีความเหมาะสม			
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และ	3.92	0.75	มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับ	2.96	0.40	ปานกลาง
ครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็น			
อย่างดี			
หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบ	2.92	0.44	ปานกลาง
เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
รวม	3.23	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 32 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านบุคลากร ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มี
ความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล
รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอา
ใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และมีความ
พึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบ
เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =$
2.92) ตามลำดับ

(2) ด้านการเงิน/ราคา

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการเงิน/ราคา

ด้านการเงิน/ราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	3.56	0.50	มาก
มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	3.14	0.64	ปานกลาง
มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	4.24	4.18	มากที่สุด
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	3.72	0.45	มาก
งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	3.70	0.46	มาก
บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่ เหมาะสม	3.64	0.48	มาก
รวม	3.67	1.12	มาก

จากตาราง 33 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการเงิน/ราคา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค
เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$) รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มี
ข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X}
 $=3.14$) ตามลำดับ

1.3) ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน	3.84	0.37	มาก
- มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย	3.66	0.52	มาก
- มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง	3.62	0.49	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)	3.44	0.70	มาก
- การจัดวางรูปแบบ แพนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม	1.82	0.48	น้อย
- พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี	1.84	0.51	น้อย
รวม	3.04	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 34 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แพนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.82$) ตามลำดับ

(4) ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	3.92	0.27	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	3.08	0.27	ปานกลาง
- ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	3.90	0.30	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	2.46	0.58	น้อย
- มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม	3.78	0.51	มาก
- บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	3.02	0.32	ปานกลาง
รวม	3.36	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 35 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.46$) ตามลำดับ

(5) ด้านจริยธรรม

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านจริยธรรม

ด้านจริยธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	3.10	0.30	ปานกลาง
- ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ	3.06	0.47	ปานกลาง
- มีพนักงานให้บริการอภัยาคัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	1.86	0.70	น้อย
- มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	2.26	0.53	น้อย
- มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลือ อย่างเต็มที่	2.22	0.74	น้อย
รวม	2.50	0.55	น้อย

จากตาราง 36 พบว่า ความพึงพอใจการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ด้านจริยธรรม ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด
เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มี
พนักงานให้บริการอภัยาคัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็น
อย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.86$) ตามลำดับ

5.4 ด้านบริการหลังการขาย

การศึกษาบริการหลังการขายของผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์
เอ็กซ์คลูซีฟ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และใช้แบบสำรวจ ดังนี้

5.4.1 การสัมภาษณ์ผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ธี
ระยุทธ มรภกฐเมืองปัก กล่าวว่า “โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟมีการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้าน
จัดสรรซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและการจัดการ

สาธารณูปโภคในส่วนที่นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีหน้าที่บำรุงรักษาจากสมาชิกเพื่อประโยชน์ของผู้ซื้อที่ดินจัดสรรตามมาตรา 48(3) แห่งพ.ร.บ.จัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543” (ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก, 2558 : สัมภาษณ์)

5.4.2 การสำรวจผู้ซื้อบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ จำนวน 50 คน เพื่อศึกษาบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับบริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

บริการหลังการขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
- มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ	3.06	0.42	ปานกลาง
- มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	2.94	0.47	ปานกลาง
- บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และ โทรศัพท์มือถือ	2.82	0.39	ปานกลาง
- มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	2.58	0.64	น้อย
- มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน	2.42	0.64	น้อย
- มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	2.20	0.64	น้อย
- มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	2.62	0.57	ปานกลาง
รวม	2.66	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 37 พบว่า บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =2.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มี

ความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$) ตามลำดับ

สรุปสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ทั้ง 5 โครงการ

การดำเนินงานของโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจำนวน 5 โครงการ โดยโครงการหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนหน่วยพักอาศัย ตั้งแต่ 100 หน่วยขึ้นไป ระดับราคาอยู่ในระดับตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป โดยอยู่รอบเมืองห่างจากตัวเมืองนครราชสีมา ระยะ 10-15 กิโลเมตร และเป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีผู้พักอาศัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จากการสัมภาษณ์เจ้าของโครงการ สถาปนิก และผู้ซื้อบ้านจัดสรร สามารถสรุปสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ดังนี้

1. ด้านสถาปัตยกรรม

1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์

1.1.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

การก่อสร้างของโครงการ ได้มีการควบคุมงานระหว่างดำเนินการก่อสร้างให้เกิดความเรียบร้อย เน้นการจัดการให้ทำตามกฎ กติกา คนงาน และผู้รับเหมาต้องทำร่วมกันกับโครงการ มีการดำเนินงาน คือ บำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศ จะไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างทางโครงการจะติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก เพื่อหาแหล่งพื้นที่นำขยะไปทิ้ง การออกแบบของโครงการ ได้นำเอกลักษณ์การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียวและบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย ใช้สีครีม น้ำตาล วัสดุที่ใช้ ปูนและไม้เทียม หลังคาแบบปั้นหย่า ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูน ร่วมสมัย มีราว ระแนง โดยใช้ราวเหล็กแนวนอน

1.1.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

การวางผังโครงการให้การจราจรสามารถทะลุเข้าหากันได้ และจุดมุมของพื้นที่จะเว้นไว้สำหรับการปลูกต้นไม้ และเน้นการออกแบบทางระบายน้ำเป็นสำคัญ ซึ่งมีการดำเนินงานโดยออกแบบผังจะเน้นให้ถนนกว้างตามกฎหมายเป็นหลัก มีการปลูกต้นไม้ตามริมฟุตบาทและถนนทุกซอຍต้องวิ่งชนกันได้ แบ่งพื้นที่จัดสรรให้เป็นพื้นที่สีเขียว ทำสวนสาธารณะตามกฎหมาย ออกแบบการระบายน้ำให้ได้พื้นที่ลาดเอียงสูงกว่าพื้นที่เขตถนนสาธารณะนอกโครงการประมาณ 40

ชม. และตัวบ้านสูงจากถนนภายในโครงการลาดเอียง 60 ซม. เพื่อการระบายน้ำที่ดี ซึ่งให้วิศวกร ออกแบบให้ตั้งแต่เริ่มโครงการการออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอกลักษณ์รูปแบบ ทางสถาปัตยกรรมสไตล์คลาสสิกมาใช้ในการสร้างความแตกต่างจากโครงการทั่วไป ได้นำเอกลักษณ์ การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมแบบ คลาสสิก ใช้สีเหลือง วัสดุที่ใช้ ปูนฉาบเรียบ หลังคาแบบปั้นหยา ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูนเป็นแบบ ชุ่มโค้ง มีราว ระแนง โดยใช้ราวเหล็กดัด เป็นลวดลาย

1.1.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

การวางผังโครงการ เน้นการวางผังให้ได้พื้นที่ใช้สอยได้มากที่สุด กำหนด ผังโดยคำนึงถึงกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งมีการดำเนินงานจากสถาปนิกกำหนดผังโครงการ โดยแบ่งเป็น สัดส่วนพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวนสาธารณะตามกฎหมาย พื้นที่ส่วนกลาง สำนักงาน คลับเฮ้าส์ กำหนด เส้นทางสัญจร โดยยึดกฎหมายในการนำมาออกแบบ รวมไปถึงการออกแบบระบบสาธารณูปโภค การออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอารูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่มีความ แตกต่างด้านลักษณะการนำมาใช้หลายองค์ประกอบ โดยเป็นรูปแบบสถาปัตยกรรม สไตล์ภูพาน การ จัดวางแบบสิ่งเร้าสูง สีที่ใช้ ได้ใช้สีเข้ม ตำแหน่งการทาสีแบบสิ่งเร้าต่ำ วัสดุปูนผสมสี (สตัดโก) การใช้ วัสดุแบบสิ่งเร้าต่ำ ได้นำเอกลักษณ์การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน หลังคา แบบปั้นหยาซ้อนชั้น ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูน เป็นแบบชุ่มซ้อนชั้น มีราว เหล็กแนวนอน

1.1.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว์

การวางผังโครงการ มีการกำหนดโครงการจากสถาปนิก นักพัฒนา โครงการ ดำเนินงานโดยการออกแบบผังโครงการตามแนวเส้นทางถนนสายหลักให้ดูร่มรื่น ทำให้ มองดูแล้วสบายตา พื้นที่โล่งทำเป็นสวนสาธารณะ และสนามกีฬา ที่ทำตามกฎหมาย ส่วนเรื่องของการ ระบายน้ำ การสัญจร ระบบสาธารณูปโภค ทางโครงการจะทำให้ได้มาตรฐานตามกฎหมายเป็นหลัก การออกแบบของโครงการ เป็นการนำเอกลักษณ์ของหลังคา และวัสดุที่มีความต่างมาใช้ โดย หลังคามีลักษณะเป็นแบบชนพื้นเมืองเขตร้อน วัสดุจะเป็นไม้ธรรมชาติ โดย ได้นำเอกลักษณ์การวาง ผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน การวางผังโครงการบ้านได้แบ่งตามแนวกริด ถนน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมเป็นแบบไทยร่วมสมัย สีที่ใช้ คือ ครีม น้ำตาล วัสดุที่ใช้ ปูน/ไม้เทียม หลังคาเป็นแบบพื้นถิ่น ราว ระแนงใช้แบบรวมเหล็กแนวนอน

1.1.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

การวางผังโครงการ เน้นการวางผังให้ได้พื้นที่ใช้สอยได้มากที่สุด กำหนด ผังโดยคำนึงถึงกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งมีการดำเนินงานจากสถาปนิกกำหนดผังโครงการ โดยแบ่งเป็น สัดส่วนพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวนสาธารณะตามกฎหมาย พื้นที่ส่วนกลาง สำนักงาน คลับเฮ้าส์ กำหนด เส้นทางสัญจร โดยยึดกฎหมายในการนำมาออกแบบ รวมไปถึงการออกแบบระบบสาธารณูปโภค การออกแบบของโครงการ เป็นโครงการที่มีการนำเอาลักษณะของชุมชน และการเดินบิวมาใช้ในการเดินบิวปูนทั้งแนวตั้งและแนวนอน ภายใต้ร่มอาคารหน้าจั่ว ได้นำเอาลักษณะการวางผัง โครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรง อาคาร สี่เหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน การวางผังโครงการ โดยแบ่งบ้านตามแนวกริดถนน รูปแบบทางสถาปัตยกรรม แบบร่วมสมัย สีที่ใช้ คือ ครีม เทาเข้ม วัสดุที่ใช้ ปูน/ไม้เทียม หลังคาแบบ จั่ว ชุมชน และการเดินบิวปูนแบบชุมชนร่วมสมัย ราว ระแนง ใช้ราวเหล็กแนวนอน

1.2 ความปลอดภัย/สาธารณูปโภค

1.2.1 โครงการหมู่บ้านสิรินารมย์

โครงการเน้นการบริหารจัดการ โดยดูแลโครงการภายในเอง โดยมีการ ดำเนินงาน คือ ทำการจัดจ้างคนงาน เพื่อมาดูแลโครงการ ทั้งการดูแลสวน ทำความสะอาดส่วนกลาง ดูแลความเรียบร้อย ความสะอาดของถนน รวมถึงยามรักษาความปลอดภัยให้กับลูกบ้าน

ระดับความลึกของระดับน้ำเสีย ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสีย การสูบล ฎีกูลและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย และบ่อดักไขมันนั้น วิศวกรโครงการ ไม่มีการออกแบบที่ได้ มาตรฐานตามความลึกของระดับน้ำเสีย 1.20 เมตร ถึง 1.50 เมตร เนื่องจากการใช้ถังบำบัดแบบบ่อ เกรอะ บ่อซีม แบบเดิมๆ ตามบ้าน สามารถใช้ทดแทนแหล่งรองรับน้ำทิ้งรวมได้ จึงไม่ได้ทำแหล่ง รองรับน้ำทิ้งรวมเอาไว้ โดยไม่ได้ออกแบบให้ต่อจากบ่อเกรอะ บ่อซีม ตามบ้านของโครงการ

การจัดการขยะมูลฝอย ไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการ ออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละ บ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม โดยที่พักขยะจะออกแบบเป็นบ่อ ซีเมนต์ ปิดด้วยฝาอลูมิเนียมสามารถป้องกันกลิ่น และแมลง ซึ่งสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่ พักขยะแบบรวมของโครงการ

1.2.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ทางโครงการได้เน้นการบริหารจัดการ ดูแลโครงการภายในเอง โดยมีการ ดำเนินงาน คือ ทางโครงการบริหารจัดการดูแลระบบส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภคเองทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นการจ้างคนสวน คนงานทำความสะอาดทั้งกวาดถนน ทำความสะอาดส่วนกลาง การจ้างยาม รักษาความปลอดภัยดูแลความเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน ส่วนการดูแลรักษาภายในบ้าน ทางโครงการ จะให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติในการอยู่อาศัยร่วมกันภายในหมู่บ้านระดับความลึกของระดับน้ำเสีย มี

การออกแบบภายหลังตามข้อกำหนดบังคับ และเจ้าของโครงการมีความต้องการใช้แหล่งรองรับน้ำทิ้งเป็นพื้นที่รับน้ำเมื่อเกิดน้ำท่วม แต่มีอุปสรรคในการคำนวณปริมาณการถมดินของพื้นที่โครงการ เพื่อให้ได้ระดับการขุดความลึกของพื้นที่แหล่งรองรับน้ำเสีย ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน นั้นทางโครงการมีการออกแบบระบบถังเกรอะ ถังน้ำทิ้ง และถังซึม โดยใช้ระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบล้างปฏิภูมิตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย โดยทางโครงการนั้น ไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าโครงการทำแหล่งรองรับน้ำเสียให้มีขนาดใหญ่ ใช้ระบบการผันน้ำที่ปลายน้ำ ทำให้น้ำเกิดออกซิเจนในน้ำ มีการผันน้ำออกตลอดเวลา จึงทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบล้าง บ่อดักไขมัน มีการออกแบบเริ่มแรกเป็นทั้งแบบติดตั้งตามบ้านและแบบถังรวม ซึ่งสถาปนิก รู้ว่าต้องมีการตรวจสอบจากหน่วยงานท้องถิ่นเมื่อยื่นจัดสรรผ่าน และมีการตรวจสอบจากหน่วยงาน ของคลองชลประทาน

การจัดการขยะมูลฝอย ทางโครงการไม่มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่า การออกแบบที่พักขยะไว้ตามบ้านสะดวกต่อลูกค้าแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทำที่พักขยะรวม แต่มีการ ออกแบบเตรียมถังขยะไว้ให้ส่วนรวม ไว้ด้านหน้าโครงการเพียงให้ทิ้งขยะได้เล็กน้อย

1.2.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ระดับความลึกของระดับน้ำเสีย มีการออกแบบเริ่มแรก ตามข้อกำหนด บังคับและระบบท่อสาธารณของหน่วยงานภาครัฐในท้องที่ยังเดินต่อมาไม่ถึงโครงการ สถาปนิกจึงได้ ออกแบบเป็นบ่อซับน้ำ เพื่อเป็นแหล่งรองรับน้ำทิ้งจากโครงการ แต่มีอุปสรรคในการคำนวณพื้นที่ให้ไม่ มาก และน้อยเกินไป เนื่องจากการออกแบบบ่อให้ใหญ่เกินไปพื้นที่บ่อไม่ได้ใช้ เมื่อน้ำไม่มี ทำให้หญ้า ขึ้นรก เกิดความสกปรก

ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่า ภาวณมายบังคับน้ำเสียโดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบล้างปฏิภูมิตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่มีการ ออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบล้างในระบบซึม ทางโครงการ ได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่า การออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึง ไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถังรวม แต่ได้ออกแบบบ่อตรวจสอบน้ำของโครงการ มีการตรวจสอบ น้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้วการจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่มีการ ออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่า การออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัด จำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

1.2.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว

ความลึกของระดับน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน โดยสถาปนิกและวิศวกรได้ออกแบบเฉพาะแบบถังบำบัดน้ำเสียประจำบ้านเท่านั้น ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่ากฎหมายบังคับน้ำเสียโดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบลูกสูบและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบลูกสูบในระบบซึม ทางโครงการได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่าการออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึงไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถังรวม แต่ได้ออกแบบบ่อตรวจสอบสภาพน้ำของโครงการ มีการตรวจสอบน้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้ว

การจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

1.2.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

ความลึกของระดับน้ำเสีย โครงการไม่ได้มีการออกแบบที่เป็นมาตรฐาน โดยสถาปนิกและวิศวกรได้ออกแบบเฉพาะแบบถังบำบัดน้ำเสียประจำบ้านเท่านั้น

ระยะเวลาการรับปริมาณน้ำเสียต่อวัน มีการออกแบบโดยสถาปนิกคิดว่ากฎหมายบังคับน้ำเสียโดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท็งก์

การสูบลูกสูบและตะกอนจากระบบบำบัดน้ำเสีย ทางโครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะใช้ระบบรองรับน้ำเสียแบบรวมที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสูบลูกสูบในระบบซึม ทางโครงการได้ทำเอียงลาดไปในจุดที่ให้ซึมเรียบร้อยแล้ว

บ่อดักไขมัน ทางโครงการมีการออกแบบเริ่มแรกเป็นแบบติดตั้งตามบ้าน ซึ่งสถาปนิกคิดว่าการออกแบบบ่อดักไขมันไว้ตามบ้านสามารถกำจัดกากไขมันตามมาตรฐานแล้ว จึงไม่ได้ออกแบบบ่อดักไขมันแบบถังรวม แต่ได้ออกแบบบ่อตรวจสอบสภาพน้ำของโครงการ มีการตรวจสอบน้ำจากหน่วยงานของรัฐทุก 6 เดือน ซึ่งได้มาตรฐานแล้ว

การจัดการขยะมูลฝอย โครงการไม่ได้มีการออกแบบ เพราะสถาปนิกคิดว่าการออกแบบหาพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม เสียพื้นที่ในการจัดจำหน่าย ซึ่งการทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

ทั้ง 5 โครงการได้ดำเนินการใกล้เคียงกัน โดยดำเนินการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้อมยามรักษาการณ์ คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคั่น มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

1.4.1 โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์

การกำหนดผังโครงสร้าง มีแนวคิดที่จะให้ลูกบ้านทุกคนเข้าใช้ประโยชน์จากพื้นที่โล่ง พื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ ได้มากที่สุด รวมถึงทำให้มุมมองทัศนียภาพของโครงการทำให้ดูร่มรื่น เมื่อเข้ามาถึงโครงการทำให้รู้สึกสบายตา และสบายใจ ผังโครงการมีเส้นทางคมนาคมสะดวก

พื้นที่สีเขียว พื้นที่สีเขียวที่เป็นสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา การคิดอัตราส่วนของพื้นที่สีเขียวไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากเจ้าของโครงการได้ว่าจ้างเจ้าหน้าที่ทางกรมที่ดินออกแบบวางผังโครงการให้มีพื้นที่สีเขียวได้ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว แต่เมื่อยื่นจัดสรรผ่านเจ้าของโครงการได้กำหนดให้สถาปนิกออกแบบให้สนามกีฬาเป็นพื้นที่ลาดปูนทั้งหมด ซึ่งทำให้พื้นที่สีเขียวมีน้อยลง

การกำหนดพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร แต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากเจ้าของโครงการกำหนดให้เน้นเป็นสนามกีฬาที่เป็นพื้นลาดปูนมากกว่าพื้นที่สีเขียว จึงไม่ได้เน้นในการปลูกไม้ยืนต้น

1.4.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

โครงการได้ออกแบบตั้งแต่เริ่มแรก โดยมีข้อกำหนดบังคับและเจ้าของโครงการให้เน้นให้เป็นจุดขายให้กับโครงการเพิ่มความสวยงามและเปิดมุมมองการใช้งานได้มาก แต่ยังมีการปรับแบบเพื่อให้พื้นที่สามารถใช้งานได้หลากหลายกิจกรรม

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัดสวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่

เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตาม การออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

พื้นที่สีเขียว พื้นที่สีเขียวที่เป็นสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา ยัง ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบไว้ เพราะรู้ว่ากฎหมายบังคับ ซึ่งก็มีความยากในการ แบ่งสัดส่วนการใช้พื้นที่ แต่ปัญหาสำคัญคือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตามการออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

1.4.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

โครงการมีการออกแบบเริ่มแรก โดยมีข้อกำหนดบังคับ แต่มีอุปสรรคใน การจัดหาพื้นที่ของสถาปนิกที่มีแนวคิดในการวางผังเพื่อให้เป็นมุมมองที่ให้เห็นเด่นชัด

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้ มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัด สวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่ เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตาม การออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

1.4.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว์

โครงการไม่ได้มีการออกแบบพื้นที่สีเขียวไว้ในโครงการ เพียงเน้นให้มีพื้นที่ ส่วนกลาง ไว้สำหรับจัดกิจกรรมที่โครงการกำหนดไว้

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้ มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัด สวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่ เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตาม การออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

1.4.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

โครงการได้มีการออกแบบพื้นที่สีเขียวไว้ในโครงการ เพียงเน้นให้มีพื้นที่ ส่วนกลาง ไว้สำหรับการจัดกิจกรรมที่โครงการกำหนดไว้

การกำหนดให้มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวร ทางโครงการได้กำหนดให้ มีพื้นที่สีเขียวที่เป็นไม้ยืนต้นถาวรแต่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิกได้ออกแบบแบ่งพื้นที่ในการจัด สวน โดยพื้นที่แบ่งเป็นสวนสาธารณะ ทางเดิน ศาลาพักผ่อน สนามเด็กเล่น ทำให้พื้นที่น้อยลงไม่ เพียงพอต่อการปลูกไม้ยืนต้น และเป็นปัญหาสำคัญ คือ โครงการขาดบุคลากรจัดสวนให้เป็นไปตาม การออกแบบ สวนจึงไม่ได้มาตรฐานที่กำหนด

2. ด้านการจัดการธุรกิจ

2.1 ด้านบุคลากร

2.1.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

การจัดการด้านบุคลากรของโครงการหมู่บ้านสิริรามย์ จะแบ่งออกเป็นการจัดการภายในสำนักงานและการจัดการในส่วนก่อสร้าง โดยในส่วนการรับเหมาก่อสร้างดำเนินการเอง โดยจ้างผู้รับเหมาเป็นค่าแรง ส่วนของวัสดุจัดการดูแลเองเพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพของงานได้ และสามารถควบคุมต้นทุนได้ตามที่กำหนดไว้ และเป็นการป้องกันปัญหาการขาดแคลนบุคลากรงานก่อสร้าง

2.1.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

การจัดการด้านบุคลากร ของธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ประกอบไปด้วยผู้บริหารโครงการก่อสร้าง ผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ออกแบบผู้บริหารทรัพย์สิน นิติบุคคลหมู่บ้านและอาคารชุด นักการขายและการตลาด นิติกร นักบัญชีและการเงินด้าน รวมถึงนักลงทุนในธุรกิจบ้านจัดสรรและอุตสาหกรรมก่อสร้างงานก่อสร้างจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยทรัพยากรต่างๆ และอาศัยวิธีการ เทคนิคการจัดการการวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่ต้องการใช้ให้เกิดความลงตัวเพียงพอกับความต้องการและเสร็จในเวลาที่กำหนด ทรัพยากรในงานก่อสร้างประกอบด้วย คน วัสดุและอุปกรณ์ เครื่องจักร เงินทุน และแหล่งงาน การบริหารจัดการทรัพยากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง

2.1.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรด้านบุคลากรของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ซึ่งชื่อเสียงของโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์เป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจ เนื่องจากโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ได้ทำธุรกิจค้าส่งหัตถ์มายาวนานกว่า 20 ปี บ้านทุกหลังมีคุณภาพ เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และบ้านทุกหลังก่อนที่จะนำออกจำหน่าย จะต้องการรับการตรวจสอบคุณภาพ QC (Quality Control) ว่าอยู่ในระดับที่ดี มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เนื่องจากมีนโยบายในการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้กับพนักงานในเชิงทฤษฎี และปฏิบัติการอยู่ตลอดเวลา มีอำนาจต่อรองกับผู้รับเหมาและผู้ค้าวัสดุก่อสร้างค่อนข้างสูง เนื่องจากมี สร้างและดำเนินโครงการต่อเนื่อง และมีทำเลที่ตั้งของโครงการมีความสะดวกในการเดินทางและมีแบบบ้านหลากหลายราคาเพื่อที่จะตอบสนองได้ทุกกลุ่ม

2.1.4 โครงการหมู่บ้านยูนิควิว

โครงการหมู่บ้านยูนิควิวมีรูปแบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรโดยใช้การรับเหมาจากผู้รับเหมาภายนอกทั้งโครงการ และผู้บริหารโครงการทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของงานเท่านั้น เรื่องการบริหารจัดการโครงการด้านบุคลากรทั้งหมดเป็นของบริษัทที่รับเหมา เพื่อป้องกันปัญหาด้านบุคลากรที่ขอบเขตของงานไม่ชัดเจน ผู้ควบคุมงานนั้นอาจมีหน้าที่หรือขอบเขตของงาน

แตกต่างกันไปหลายอย่าง เช่น ทำหน้าที่เฉพาะควบคุมงาน หรือทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานก่อสร้าง ซึ่งขอบเขตงานในการควบคุมงานควรทำความเข้าใจกับเจ้าของโครงการ ซึ่งเป็นผู้ว่าจ้างให้ชัดเจนว่าจะทำอะไรบ้างเพราะหากว่าจ้างกันเพียงทำหน้าที่เพียงควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามรูปแบบรายละเอียดที่ปรากฏตามสัญญาเท่านั้นคงไม่มีปัญหา เพราะขอบเขตมีเพียงอย่างเดียวและชัดเจน แต่หากว่าทำหน้าที่เป็นผู้บริหารงานก่อสร้างควรตกลงขอบเขตกันให้ชัดเจน เช่น เจ้าของโครงการจะซื้อวัสดุก่อสร้างเองและจะจ้างเฉพาะค่าแรงหรือไม่ หากเจ้าของซื้อวัสดุเองผู้บริหารงานก่อสร้างจะทำหน้าที่คำนวณปริมาณเพื่อการสั่งซื้อเป็นต้น ซึ่งโครงการก่อสร้างจะมีปัญหาหรือความซับซ้อนของงานมากและค่อนข้างยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนไม่เข้าใจกันได้ง่าย ดังนั้น เพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จในทุกด้านควรเลือกผู้บริหารงานก่อสร้าง ที่มีประสบการณ์ รวมถึงการกำหนดขอบเขตของการควบคุมโครงการก่อสร้างให้ชัดเจนตั้งแต่แรก เพื่อที่จะทำให้โครงการนั้นมีปัญหาน้อยลงและสามารถสำเร็จคล่องตัวตามเวลาได้และระเบียบวิธีปฏิบัติที่สับสนไม่รัดกุม อาจจะเป็นผลเสียที่ก่อให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง เช่น การตรวจรับรอง การจ่ายเงินงวด ซึ่งต้องมีการตกลงกันให้ชัดเจนว่าวิธีการวัดปริมาณงานจะวัดอย่างไร กำหนดเวลาสำหรับการตรวจสอบปริมาณงานและการเซ็นรับรองการจ่ายเงินงวดใช้เวลาเท่าใด โดยทำการตกลงกันตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ

2.1.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

การจัดการด้านบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจาก คนเป็นทรัพยากรที่มีผลต่อความสำเร็จของเป็นอย่างมาก เพราะการดำเนินงานการบริหารหรือจัดการธุรกิจหรือควบคุมเครื่องจักรกลในการผลิตต่าง ๆ ต้องอาศัยคนเป็นหลักในการสร้างสรรค์คุณภาพงานโดยบุคลากรในโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ มีจำนวนบุคลากรในการบริหารจัดการองค์กร รวม 13 คน แบ่งออกเป็นผู้จัดการโครงการ โฟร์แมน พนักงานบัญชีและการเงิน พนักงานขาย พนักงานธุรการ พนักงานการตลาด โดยผู้บริหารโครงการจะคัดเลือกบุคลากรการทำงานต่างๆด้วยวิธีการพิจารณาความเหมาะสม ด้านความรู้ ความสามารถ ของแต่ละบุคคลว่าเหมาะกับงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใดก่อนจะจัดสรรลงตำแหน่งงานที่ต้องการความสามารถที่แตกต่างกันออกไป วิธีการในการแสวงหาคนเข้ามาทำงานผู้บริหารใช้การพิจารณาผู้สมัครงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวข้องกับบ้านจัดสรร เมื่อได้เข้ามาทำงานแล้วจะมีการฝึกและพัฒนาบุคลากรเช่น การจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

2.2 ด้านการเงิน/ราคา

2.2.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

โครงการได้ใช้แนวคิด โดยได้ใช้การเงินที่มีอยู่นำมาพัฒนาโครงการ ไม่เน้นการกู้ยืมที่สูงเกินไป วางแผนการพัฒนาจากเงินทุนที่มี ซึ่งมีการดำเนินงาน คือ ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ จัดทำงบประมาณ ดูบัญชี ก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาโครงการ

2.2.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ด้านการเงิน มีแนวคิดในการหาช่องทางการเงินจากสถาบันการเงินมาสนับสนุนในการพัฒนาโครงการ โดยจัดทำแผนโครงการโดยจะศึกษาว่าต้องลงทุน ใช้งบประมาณเท่าไร แล้วนำโครงการและสินทรัพย์ที่มีไปเสนอต่อธนาคาร เพื่อจะได้เงินทุนมาพัฒนาโครงการ การจัดการด้านการเงินที่สนับสนุนโครงการหมู่บ้านไอยรามาจกจากแหล่งเงินทุน ที่เจ้าของโครงการหรือผู้รับเหมาผู้จะเป็นตัวบังคับให้งานก่อสร้างต้องเร่งรัดให้เสร็จภายในเวลาอันสั้นเนื่องจากอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น หากเกิดความล่าช้า เพราะฉะนั้น การทำงานโดยใช้แรงงานเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอและไม่รวดเร็วพอที่จะทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ และส่วนที่สำคัญคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นตัวหนึ่งที่ทำให้ผู้รับเหมาตัดสินใจจะลงทุนที่จะใช้เครื่องทุ่นแรงหรืออุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2.2.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ด้านการเงิน ทางโครงการมีการนำทรัพยากรแหล่งงาน ทุนเดิมที่มีอยู่ นำมาพัฒนาโครงการ การดำเนินงานภายหลังจากฝ่ายการตลาดของบริษัทศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการแต่ละพื้นที่

2.2.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว์

ด้านการเงินโครงการจะไม่เน้นการกู้จากสถาบันการเงินที่มากเพื่อนำมาทุ่มทุนในการทำโครงการ แต่จะศึกษาความเป็นไปได้ก่อนว่าต้องลงทุนเท่าไร แล้วทางโครงการจะกู้เงินให้น้อยที่สุด

2.2.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ด้านการเงิน ได้มีการพัฒนาโครงการโดยทีมงานฝ่ายสถาปนิกเป็นผู้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ ถึงงบประมาณ จุดคุ้มทุน กำไรที่ได้ แล้วจึงเริ่มการลงทุนพัฒนาโครงการจากงบประมาณที่มี เนื่องจากทางโครงการมีทั้งบริษัทออกแบบ ก่อสร้างเอง ทางโครงการจะมีการพัฒนาโครงการที่มีเป้าหมายชัดเจน มีต้นทุนในการพัฒนาโครงการอยู่แล้ว

2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

2.3.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

การจัดการด้านวัสดุโครงการบ้านจัดสรรอาจมีการจ้างผู้รับเหมาที่มีวัสดุอุปกรณ์ครบ บางโครงการอาจเป็นผู้จัดซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดไว้ให้ผู้รับเหมา โดยโครงการหมู่บ้านสิริรามย์ได้คัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ของโครงการเองเพื่อควบคุมคุณภาพของบ้านรวมถึงการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์เทคนิควิธีการในการดำเนินการก่อสร้างมีเทคนิควิธีเพื่อทำการก่อสร้างหลายวิธี บางวิธีให้ผลดีต่อสภาวะการณ์อย่างหนึ่ง แต่วิธีการบางอย่างอาจไม่เหมาะสมกับอีกสภาวะการณ์หนึ่งหรืออีกโครงการหนึ่ง เจ้าของโครงการหรือตัวแทนเจ้าของโครงการจึงได้ทำการตกลงเรื่องวิธีการก่อสร้างที่สำคัญ และ

เขียนไว้ในสัญญาด้วยเพื่อป้องกันปัญหาที่ผู้รับเหมาจะเลือกใช้วิธีการที่ตนเองเห็นว่าถูกที่สุดและไม่
ต้องลงทุนมาก การเลือกวัสดุอุปกรณ์และวิธีการก่อสร้างที่เหมาะสมจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อ
โครงการอย่างมาก

2.3.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

การก่อสร้างเน้นการจัดการดูแล รายละเอียดตั้งแต่เริ่มก่อสร้างจนกระทั่ง
ก่อสร้างแล้วเสร็จ ซึ่งมีการดำเนินงานทำแผนงานการดำเนินงาน ให้คนงานทำตาม คือ การบำบัดน้ำ
เสีย และการระบายน้ำ สำหรับบ้านพักคนงานทางโครงการจัดสถานที่ เตรียมห้องน้ำ และห้องส้วมที่
เป็นบ่อเกรอะ บ่อซึม ชั่วคราว ไว้รองรับคนงานที่เข้ามาอยู่ ส่วนการระบายน้ำหลังการใช้ จะไหลลง
ตามความลาดเอียงของพื้นที่โครงการ คุณภาพอากาศ ฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างจะฉีดน้ำป้องกัน
ฝุ่นกระจาย ส่วนบริเวณทำการก่อสร้าง จะกำหนดขอบเขตให้ชัดเจน ให้มีทางเข้าออกของรถบรรทุก
จำกัดเวลาในการขนส่ง การจัดเก็บขยะจากบ้านพักคนงาน

วัสดุอุปกรณ์เป็นปัจจัยหลักอีกตัวหนึ่งของงานก่อสร้าง หากโครงการ
ก่อสร้างใดขาดวัสดุและอุปกรณ์ในขณะดำเนินการอยู่ย่อมเกิดผลเสียหายต่อโครงการได้เช่น ทำให้งาน
หยุดชะงักลง เป็นปัญหาทำให้แรงงานปั่นป่วน เนื่องจาก การที่คนงานไม่ได้ทำงานนั้น หมายถึงคนงาน
ก็จะไม่ได้ค่าแรง และหากต้องหยุดงานเป็นระยะเวลาช้านาน คนงานจำเป็นต้องหางานทำใหม่ ซึ่งจะ
ส่งผลกระทบต่อโครงการประสบปัญหาขาดแรงงานได้และเมื่อโครงการจะเริ่มดำเนินการก็ต้องมี
เครื่องจักร หรือเครื่องทุ่นแรง ในงานก่อสร้างเพื่อตอบสนองการพัฒนาทางเทคโนโลยี เนื่องจากงาน
ก่อสร้างบางโครงการ หากมีเครื่องทุ่นแรงไม่เพียงพอ หรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะทำให้
ไม่สามารถทำงานได้ หรือหากทำได้ก็ทำได้ล่าช้า

2.3.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

การก่อสร้าง ทางโครงการมีแนวคิดในการวางแผนการจัดการการก่อสร้าง
รวมถึงการจัดการในระหว่างการก่อสร้าง ควบคุมคนงานให้ทำตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีการดำเนินงานคือ
การบำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศจะ
ไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ จะให้คนงาน
รวบรวมขยะ เศษวัสดุนำไปทิ้ง หรือฝังกลบนอกโครงการ ส่วนเศษเหล็ก ได้ติดต่อร้านเก็บของเก่ามา
ซื้อ

2.3.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว์

การก่อสร้าง โครงการได้มีแนวคิดในการวางแผนจัดการงานก่อสร้าง
โครงการจะจัดเตรียมถังขยะไว้ให้ ส่วนขยะพวกถุงปูน หรือ เศษพลาสติก ที่มันไม่สามารถใช้ได้จาก
สิ่งก่อสร้าง เมื่อสร้างเสร็จ จะให้คนงานนำไปทิ้ง ส่วนพวกกระดาษลัง กระดาษแข็งๆ พลาสติกที่ยัง

ใช้ได้จะบริจาคให้ชาวบ้านบริเวณรอบ ๆ โครงการ นำไปใช้ ส่วนพวกเศษปูน จะให้นำไปถมที่ภายในโครงการ

การก่อสร้าง ทางโครงการมีแนวคิดในการวางแผนการจัดการการก่อสร้าง รวมถึงการจัดการในระหว่างการก่อสร้าง ควบคุมคนงานให้ทำตามแผนที่วางไว้ ซึ่งมีการดำเนินงานคือการบำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงานไม่มี เพราะทางโครงการจ้างคนงานภายนอก คุณภาพอากาศจะไม่ให้ผู้รับเหมาเผาขยะภายในโครงการ การจัดการขยะหลังการก่อสร้างแล้วเสร็จ จะให้คนงานรวบรวมขยะ เศษวัสดุนำไปทิ้ง หรือฝังกลบนอกโครงการ ส่วนเศษเหล็ก ได้ติดต่อร้านเก็บของเก่ามาซื้อ

2.3.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

การก่อสร้าง ได้มีการดำเนินการก่อสร้างมีกฎกติกาของโครงการ โดยกำหนดมีทางเข้าออกของรถส่งวัสดุก่อสร้าง มีห้องน้ำ ห้องสวมนเป็นสัดส่วน มีการควบคุมงานก่อสร้างโดยมีผู้ควบคุมงานของโครงการเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติในขั้นตอนของงานก่อสร้างในแต่ละส่วน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเทคนิคและขั้นตอนในการทำงานก่อสร้าง

2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

2.4.1 โครงการหมู่บ้านสิริราชมัย

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนในแต่ละเฟสโครงการ มีการดำเนินงาน ก่อนการเริ่มโครงการฝ่ายการตลาด (เจ้าของโครงการ) จะทำการศึกษากลุ่มเป้าหมาย ทำเล วางแผน เน้นกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน ทำการประชาสัมพันธ์ ทำป้ายบิวบอร์ด ประชาสัมพันธ์ตามจุดที่สำคัญ ๆ มองเห็นได้ชัดเจน

2.4.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับน้อยถึงระดับสูง ไม่จำกัดอาชีพในการทำการตลาด สิ่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทุกประเภท โดยมีการดำเนินงาน คือ ทำการวิจัยการตลาดตั้งแต่เริ่มโครงการ ศึกษาความต้องการของผู้อยู่อาศัย กลุ่มเป้าหมาย ทำการประชาสัมพันธ์ โดยการติดป้ายประกาศตามสถานที่ จัดทำเว็บไซต์ ออกบูท แสดงตามงานเทศกาล มหกรรมงานบ้านที่ห้างสรรพสินค้า ทำการโปรโมทสินค้าโดยวางวิธีแนวคิดการออกแบบบ้าน การเลือกใช้วัสดุที่ดีมีคุณภาพ การให้คำปรึกษาฟรีในกรณีที่ถูกค่าต้องการที่จะต่อเติมบ้าน

ด้านบริหารจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร โครงการหมู่บ้านไอยราผู้บริหารโครงการได้บูรณาการองค์ความรู้หลายสาขาวิชาชีพ ทั้งศาสตร์การบริหารจัดการทั่วไป ควบคู่กับกระบวนการบริหารโครงการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อสนองตอบความต้องการ สอดคล้องกับพฤติกรรมและบริบทของคนในชุมชนนั้นๆ รวมถึงคุณภาพและประโยชน์สูงสุดที่พึงได้รับโดยไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ข้างเคียงธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.4.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

การตลาดของโครงการ เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง สำหรับผู้อยู่อาศัยต่างจังหวัด เน้นการส่งเสริมการขาย ซึ่งมีการดำเนินงาน คือ จะให้ฝ่ายทีมงานการตลาดของบริษัทเป็นผู้ศึกษากลุ่มเป้าหมาย และทำการตลาดเพิ่มช่องทางการขายโดยการออกบูช ตามห้างสรรพสินค้า ทำการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ติดป้ายโฆษณาโปรโมทโครงการตามสถานที่ต่างๆ

ด้านการบริหารจัดการ ทางโครงการมีแนวคิดในการสนับสนุนให้นิติบุคคลของหมู่บ้านได้ดูแลบริหารจัดการหมู่บ้านเองได้อย่างเป็นระบบ ทั้งการดูแลส่วนกลาง การดูแลรักษาความปลอดภัย และการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้าน รวมไปถึงการสร้างสามัคคีภายในหมู่บ้านเอง

2.4.4 โครงการหมู่บ้านยูนิควิว

โครงการได้เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยการออกประชาสัมพันธ์ มีการออกบูชแสดงงานตามห้างสรรพสินค้า หรือตามเทศกาลงานที่จัดตามพื้นที่ กำหนดราคาของบ้าน ตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งจัดส่วนลด ของแถม เพื่อจูงใจลูกค้า มีพื้นที่ให้ลูกค้าได้ติดต่อ และดูโครงการได้สะดวก

ด้านการบริหารจัดการ ทางโครงการมีแนวคิดจะกำหนดโดยเรียกประชุมกลุ่มลูกบ้าน เพื่อเข้ารับฟังในการจัดตั้งนิติบุคคล ว่าจะต้องจัดตั้งกันอย่างไร เมื่อจัดตั้งได้แล้ว จะแนะนำแนวทางการดูแล บริหารจัดการโครงการในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ภายในโครงการ เพื่อให้นิติบุคคลของหมู่บ้านเข้าได้ดูแลและบริหารกันได้อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน

2.4.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

การตลาดของโครงการ โครงการมีการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการดูแลหลังการขาย เมื่อลูกค้าซื้อบ้านแล้ว เช่น การกำจัดปลวก ฟรีค่าบริการส่วนกลางเป็นระยะเวลา 4 ปี ดูแลระบบสาธารณูปโภค

การบริหารของโครงการ โดยจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภค การจ้างคนสวน คนงานทำความสะอาด การตัดหญ้าบริเวณเข้าออก ถนนทางเข้าออกของโครงการ

2.5 ด้านจริยธรรม

2.5.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

การจัดการด้านจริยธรรมของโครงการหมู่บ้านสิริรามย์ มีการจัดการด้านจริยธรรมคือ การมีจรรยาบรรณต่อลูกค้า ทำงานอย่างตรงไปตรงมา หากพบปัญหาในการก่อสร้างหรือในส่วนอื่น ๆ จะดำเนินการแก้ไขให้ทันที โดยโครงการหมู่บ้านสิริรามย์ได้ช่วยเหลือและให้การ

สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐเพื่อเป็นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่อภาครัฐทางส่วน
จรรยาบรรณต่อบุคลากรคือมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม มีสวัสดิการพนักงานและจัดให้มีการ
ท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศให้กับพนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

2.5.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านไอยราแบ่งออกเป็น
จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและ
ชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านไอยราได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน

2.5.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์แบ่งออกเป็น
จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและ
ชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน

2.5.4 โครงการหมู่บ้านยูนิควิว

การบริหารจัดการด้านจริยธรรมโครงการหมู่บ้านยูนิควิวแบ่งออกเป็น
จรรยาบรรณต่อลูกค้า จรรยาบรรณต่อรัฐ จรรยาบรรณต่อบุคลากร และจรรยาบรรณต่อสังคมและ
ชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการหมู่บ้านยูนิควิวได้เกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกัน จริยธรรมของ
โครงการ โดยจะเน้นการยอมรับจากลูกค้าที่มาซื้อบ้านในโครงการโดยทางโครงการได้มีการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการ และบริหารโครงการโดยเน้นความซื่อสัตย์และให้ความ
ยุติธรรมต่อลูกค้า รวมถึงการมีบริการหลังการขายที่เหมาะสม

2.5.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีการจัดการด้านจริยธรรมที่มีความ
เกี่ยวข้องกับลูกค้า ภาครัฐ บุคลากร และต่อชุมชน ทางโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ มีการ
จัดการด้านจริยธรรมโดยการมีจรรยาบรรณต่อลูกค้า ที่มาซื้อบ้านในโครงการในเรื่องการจัดหาวัสดุ
อุปกรณ์ที่ดีที่สุด มีคุณภาพสูง ดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มตัดสินใจซื้อและดูแลหลังการขาย เช่น การจ
ทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร เพื่อบริหารการจัดการด้วยตนเอง และการรับฟังคำติชม
ของลูกค้าด้วยความเต็มใจหากพบปัญหาที่ลงมือแก้ไขอย่างเร่งด่วนด้วยความจริงจังต่อลูกค้า
จรรยาบรรณต่อภาครัฐคือได้มีการแสดงผลการประกอบการ ผลกำไรที่แท้จริงและมีการชำระภาษีที่
ถูกต้อง จรรยาบรรณต่อบุคลากรคือ โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟมีการจัดสวัสดิการให้กับ
บุคลากรในทุกตำแหน่งตามความเหมาะสมและมีการทำประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน

3. ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

3.1 ด้านบุคลากร

3.1.1 โครงการหมู่บ้านสิรรมย์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.1.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.1.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.1.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.1.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูล รายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.2 ด้านการเงิน/ราคา

3.2.1 โครงการหมู่บ้านสิริราชมัย

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.2.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ และบ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3.2.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.2.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งบประมาณที่ผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.2.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

3.3.1 โครงการหมู่บ้านสิริรามย์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย และบ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นมีการกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่น สะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.3.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน และมีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) รองลงมาคือ มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็น

อันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.86$) ตามลำดับ

3.3.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย และมีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.3.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.06$) ตามลำดับ

3.3.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

3.4.1 โครงการหมู่บ้านสิริราชมัย

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อ

บ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ชื่อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook โทรศัพท์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.4.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ชื่อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.4.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ชื่อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3.4.4 โครงการหมู่บ้านยูนิควิ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ชื่อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3.4.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้าน

อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3.5 ด้านจริยธรรม

3.5.1 โครงการหมู่บ้านสิรารมย์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

3.5.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.5.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ หน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.5.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึง

พอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.5.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มียาม (รพภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

4. ด้านบริการหลังการขาย

4.1 โครงการหมู่บ้านสิริราชมัย

บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิริราชมัย ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแลซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

4.2 โครงการหมู่บ้านไอยรา

บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

4.3 โครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์

บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลัง

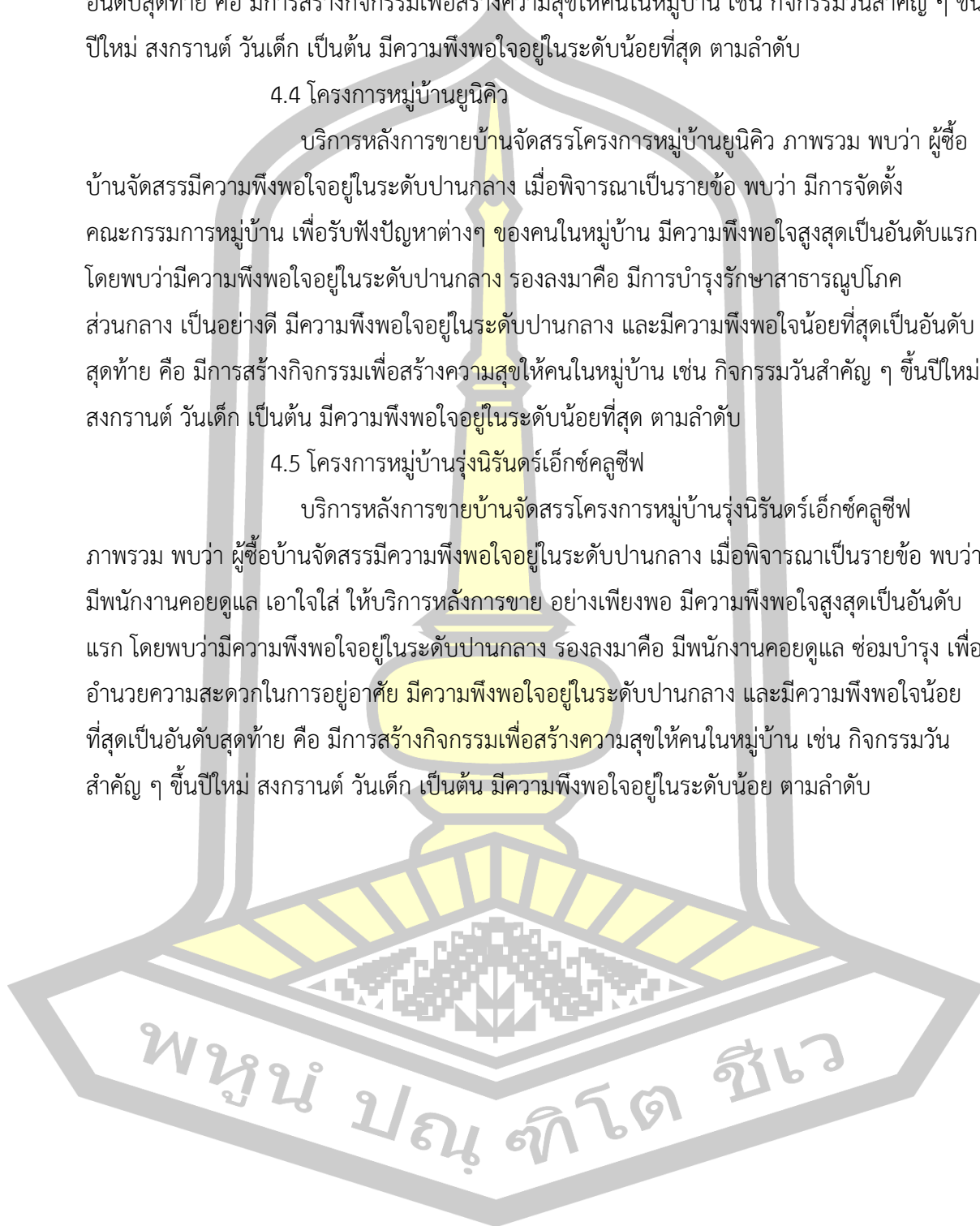
การขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

4.4 โครงการหมู่บ้านยูนิคว

บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ส่วนกลาง เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

4.5 โครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ

บริการหลังการขายบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนรินทร์เอ็กซ์คลูซีฟ ภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อบ้านจัดสรรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ



ตาราง 38 สรุปสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริราชมัย	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ด้านสถาปัตยกรรม					
รูปแบบบ้าน/ บ้านเดี่ยว/ เอกลักษณ์	- รูปร่างแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า - รูปแบบทาง สถาปัตยกรรม แบบร่วมสมัย - สีครีม น้ำตาล - วัสดุที่ใช้ ปูน และไม้เทียม - หลังคาแบบ ปั้นหยາ - ชุ่มหน้า ร่วม สมัย - ราว ระแนง ใช้ราวเหล็ก แนวนอน	- รูปแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า - รูปแบบทาง สถาปัตยกรรม สไตล์คลาสสิก - สีเหลือง - วัสดุที่ใช้ ปูน ฉาบเรียบ - หลังคาแบบ ปั้นหยา - ชุ่มหน้าแบบ ชุ่มโค้ง - ราว ระแนง ใช้ราวเหล็กตัด เป็นลวดลาย	- รูปแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า - รูปแบบทาง สถาปัตยกรรม สไตล์ภูฐาน - สีเข้ม - วัสดุปูนผสมสี (สตัดโก) - หลังคาแบบ ปั้นหยาช้อนชั้น - ชุ่มหน้าแบบ ชุ่มช้อนชั้น - ราว เหล็ก แนวนอน	- รูปแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า - รูปแบบทาง สถาปัตยกรรม ไทยร่วมสมัย - สีครีม น้ำตาล - วัสดุที่ใช้ ปูน/ ไม้เทียม - หลังคาแบบ พื้นถื่น - ราว เหล็ก แนวนอน	- รูปแบบ สี่เหลี่ยมผืนผ้า - รูปแบบทาง สถาปัตยกรรม ร่วมสมัย - สีครีม เทาเข้ม - วัสดุที่ใช้ปูน/ ไม้เทียม - หลังคาแบบ หน้าจั่ว - ชุ่มการเดินบัว ปูนทั้งแนวตั้ง และแนวนอน - ราว เหล็ก แนวนอน
ความปลอดภัย/ สาธารณูปโภค	- ระบบน้ำเสีย ไม่มีการ ออกแบบ - การจัดการ ขยะ ไม่มีที่พัก รวม มีแต่ที่พัก ขยะตามบ้าน	- ระบบน้ำเสียม การออกแบบ ตามกฎหมาย โดยใช้ระบบถัง เซฟติกแท็งก์ - มีบ่อดักไขมัน ตามบ้าน - การจัดการ ขยะ ไม่มีที่พัก รวม มีแต่ที่พัก ขยะตามบ้าน	- ระบบน้ำเสียม การออกแบบ ตามกฎหมาย โดยใช้ระบบถัง เซฟติกแท็งก์ - มีบ่อดักไขมัน ตามบ้าน มีการ ตรวจสอบทุก 6 เดือน - การจัดการ ขยะ ไม่มีที่พัก รวม มีแต่ที่พัก ขยะตามบ้าน	- ระบบน้ำเสียม การออกแบบ ตามกฎหมาย โดยใช้ระบบถัง เซฟติกแท็งก์ - มีบ่อดักไขมัน ตามบ้าน มีการ ตรวจสอบทุก 6 เดือน - การจัดการ ขยะ ไม่มีที่พัก รวม มีแต่ที่พัก ขยะตามบ้าน	- ระบบน้ำเสียม การออกแบบ ตามกฎหมาย โดยใช้ระบบถัง เซฟติกแท็งก์ - มีบ่อดักไขมัน ตามบ้าน มีการ ตรวจสอบทุก 6 เดือน - การจัดการ ขยะ ไม่มีที่พัก รวม มีแต่ที่พัก ขยะตามบ้าน

ตาราง 38 ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิรินธร	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ด้านสถาปัตยกรรม					
การคมนาคม/ ทำเลที่ตั้ง	<p>- ทั้ง 5 โครงการได้ดำเนินการใกล้เคียงกัน โดยด้านการจราจร ทางเข้า-ออก โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีป้ายยามรักษาการณ์ คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนนซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.</p> <p>- ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มีความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขตชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคั่น มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวางบนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า</p>				
สวนหย่อม/ ทัศนียภาพ	<p>- การกำหนดผัง โครงสร้าง มี แนวคิดที่จะให้ ลูกบ้านทุกคน เข้าใช้ประโยชน์ จากพื้นที่โล่ง พื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ ได้มากที่สุด -พื้นที่สีเขียว ไม่ได้มาตรฐาน - ไม้ยืนต้นถาวร ไม่ได้มาตรฐาน</p>	<p>- ออกแบบตาม กฎหมาย กำหนด เน้นจุด ขาย เพิ่มความ สวยงาม สามารถทำ กิจกรรมได้ หลากหลาย - พื้นที่สีเขียว ไม่ได้มาตรฐาน ขาดบุคลากรจัด สวนให้เป็นไป ตามการ ออกแบบ</p>	<p>- ออกแบบตาม กฎหมาย กำหนด ให้เป็น มุมมองที่เห็น เด่นชัด - พื้นที่สีเขียว ไม่ได้มาตรฐาน สถาปนิกได้แบ่ง พื้นที่เป็น ทางเดิน ศาลา พักผ่อน สนาม เด็กเล่น จึงทำ ให้พื้นที่สีเขียวมี น้อย</p>	<p>- โครงการไม่ได้ มีการออกแบบ พื้นที่สีเขียว เพียงเน้นให้มี พื้นที่ส่วนกลาง ไว้ทำกิจกรรม - ไม้ยืนต้นถาวร ไม่ได้มาตรฐาน</p>	<p>- ออกแบบ เพียงเพื่อให้ เป็นไปตาม กฎหมาย กำหนด -พื้นที่สีเขียว ไม่ได้มาตรฐาน - ไม้ยืนต้น ถาวร ไม่ได้ มาตรฐาน</p>

ตาราง 38 (ต่อ)

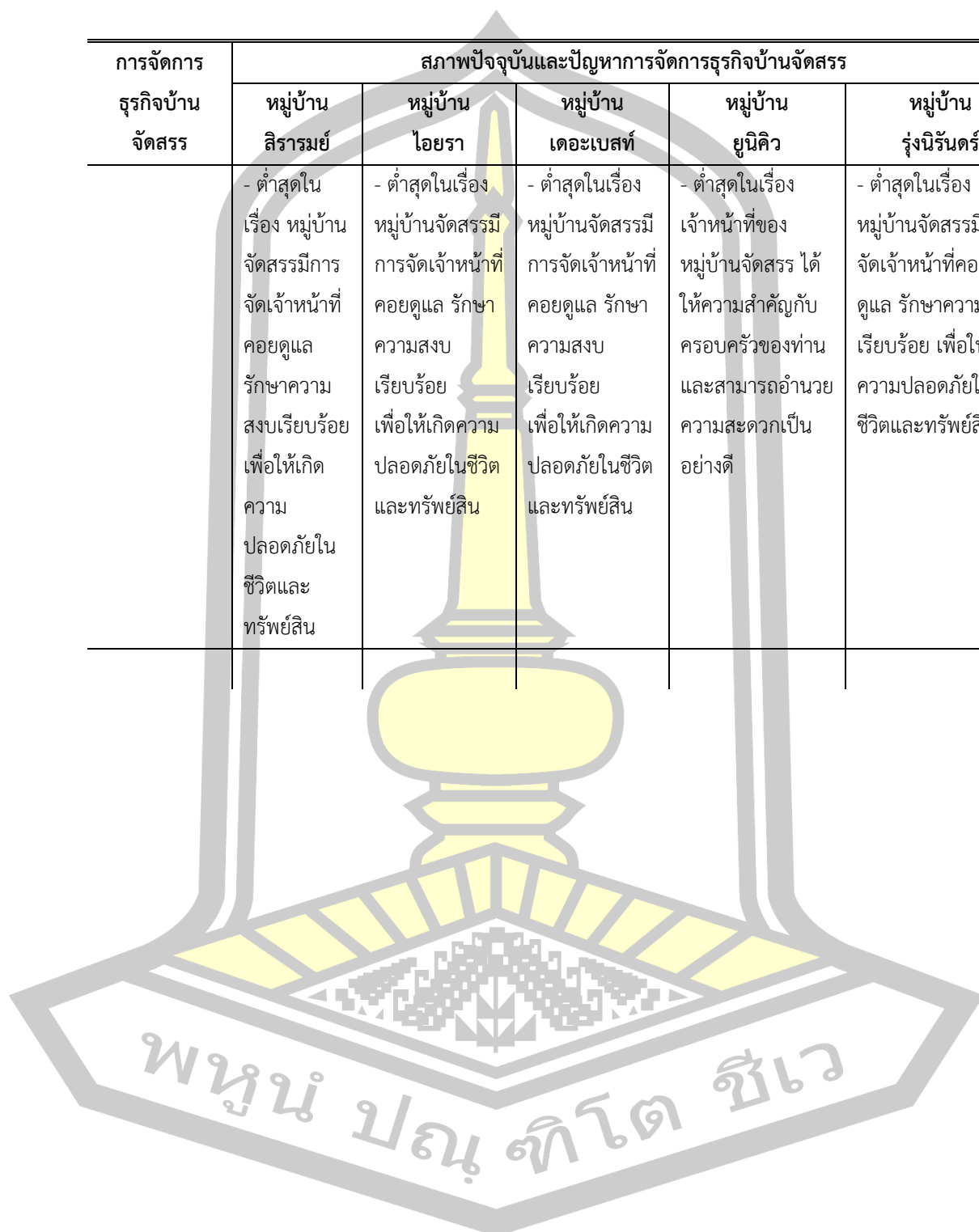
การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริราชมัย	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ด้านการจัดการธุรกิจ					
บุคลากร	- มีบุคลากร เพื่อจัดการ ภายใน โครงการ อย่างเพียงพอ	- มีบุคลากรเพื่อ จัดการภายใน โครงการอย่าง เพียงพอ	- มีบุคลากรที่ เชี่ยวชาญใน เรื่องต่างๆ ไว้ ประจำโครงการ	- มีบุคลากรเพื่อ บริหารในโครงการ ส่วนบุคลากรแก้ไข ปัญหาเฉพาะทางได้ จ้างบริษัทด้านนอก มาทำ	- มีบุคลากรเพื่อ จัดการภายใน โครงการอย่าง เพียงพอ
การเงิน/ราคา	- ใช้การเงินที่ มีอยู่นำมา พัฒนา โครงการ ไม่ เน้นการกู้ที่สูง เกินไป	- หาช่องทาง การเงินจาก สถาบันการเงิน มาสนับสนุนใน การพัฒนา โครงการ	- มีการนำ ทรัพยากรแหล่ง งาน ทุนเดิมที่มี อยู่ นำมาพัฒนา โครงการ	- ไม่เน้นการกู้จาก สถาบันการเงินที่ มากเพื่อนำมาทุ่ม ทุนในการทำ โครงการ	- โครงการมีทั้งบริษัท ออกแบบ ก่อสร้าง เอง จึงสามารถ กำหนดต้นทุนในการ พัฒนาโครงการได้
วัสดุ/อุปกรณ์/ สถานที่/ เอกลักษณ์ทาง กายภาพ	- การจ้าง ผู้รับเหมาที่มี วัสดุอุปกรณ์ ครบ	- การก่อสร้าง ดูแลการก่อสร้าง ด้วยตนเอง ให้มี การดำเนินงาน ทำแผนงานการ ดำเนินงาน	- จ้างบริษัท รับเหมาก่อสร้าง ให้ดำเนินงาน ตามแผนงานที่ กำหนด	- จ้างบริษัท รับเหมาก่อสร้างให้ ดำเนินงานตาม แผนงานที่กำหนด	- การก่อสร้างโดยมี บริษัทรับเหมา ก่อสร้างเอง
การตลาด/การ บริหารจัดการ	- มีฝ่าย การตลาด ทำ การประชาสัมพันธ์ หลากหลาย ช่องทาง - โครงการ เป็นผู้ดูแล ส่วนกลาง	- เน้น กลุ่มเป้าหมาย ระดับสูง ไม่ จำกัดอาชีพ ทำ เว็บไซต์ และ การออกบูช - โครงการเป็น ผู้ดูแลส่วนกลาง	- เน้น กลุ่มเป้าหมาย ระดับกลางถึง ค่อนข้างสูง มี ฝ่ายการตลาด ทำการ ประชาสัมพันธ์ - มีการจัดตั้งนิติ บุคคลเพื่อดูแล ส่วนกลาง	- เน้น กลุ่มเป้าหมาย ระดับกลางถึง ค่อนข้างสูง มีการ ออกบูช และจัด ส่วนลด ของแถม - มีการจัดตั้งนิติ บุคคลเพื่อดูแล ส่วนกลาง	- เน้นกลุ่มเป้าหมาย ระดับค่อนข้างสูง มี ฝ่ายการตลาดทำการ ประชาสัมพันธ์ - มีการจัดตั้งนิติ บุคคลเพื่อดูแล ส่วนกลาง

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิรินธร	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร
ด้านการจัดการธุรกิจ					
จริยธรรม	การมี จรรยาบรรณต่อ ลูกค้า ทำงาน อย่าง ตรงไปตรงมา ดูแลเอาใจใส่ ลูกบ้านอย่าง จริงใจ	มีจรรยาบรรณ ต่อลูกค้า ต่อรัฐ ต่อบุคลากร และต่อสังคม ชุมชน เพื่อให้ผู้ ซื้อเกิดความพึง พอใจต่อการอยู่ อาศัยร่วมกัน	มีจรรยาบรรณ ต่อลูกค้า และ ต่อสังคม ชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อเกิด ความพึงพอใจ ต่อการอยู่อาศัย ร่วมกัน	การมี จรรยาบรรณต่อ ลูกค้า ดูแลเอา ใจใส่ลูกบ้าน อย่างจริงใจ รับ ฟังความคิดเห็น จากทุกภาคส่วน แล้วนำมา ปรับปรุง	สร้างการ ยอมรับจาก ลูกค้า มีการสำรวจ ความพึงพอใจ ของผู้อยู่อาศัย เน้นความ ซื่อสัตย์และให้ ความยุติธรรม ต่อลูกค้า รวมถึงการมี บริการหลัง การขายที่ เหมาะสม
ความพึงพอใจของผู้ซื้อในการจัดการธุรกิจ					
บุคลากร	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ หมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมี มนุษย์สัมพันธ์	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ หมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมี มนุษย์สัมพันธ์ดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ หมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมี มนุษย์สัมพันธ์ดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ หมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมี มนุษย์สัมพันธ์ดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง -สูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ หมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และ มีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริธรรมย์	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
	- ต่ำสุดในเรื่อง หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ต่ำสุดในเรื่อง หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษา ความสงบ เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ต่ำสุดในเรื่อง หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษา ความสงบ เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ต่ำสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็น อย่างดี	- ต่ำสุดในเรื่อง หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบ เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน



ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริราชมัย	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว์	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ความพึงพอใจของผู้ซื้อในการจัดการธุรกิจ					
การเงิน/ราคา	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ซื้อนั้นสามารถ ให้ผ่อนชำระ เงินดาวน์ได้ - ต่ำสุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้ จ่ายค่า ส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่าง เหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ซื้อนั้นสามารถ ให้ผ่อนชำระ เงินดาวน์ได้ - ต่ำสุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้ จ่ายค่า ส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่าง เหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง งบประมาณที่ ผ่อนชำระบ้าน จัดสรรกับ ธนาคารต่อ เดือน - ต่ำสุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้ จ่ายค่า ส่วนกลาง คลับ เฮาส์ อย่าง เหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง -สูงสุดในเรื่อง ราคาขายบ้าน จัดสรรที่ เหมาะสมกับ คุณภาพของ บ้าน - ต่ำสุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้ จ่ายค่า ส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่าง เหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง มีการคิด ค่าบริการค่า สาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่า ไฟฟ้า อย่าง เหมาะสม - ต่ำสุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้ จ่ายค่า ส่วนกลาง คลับ เฮาส์ อย่าง เหมาะสม

พูน ปรุ ทิโต ชีเว

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริราชมัย	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ความพึงพอใจของผู้ซื้อในการจัดการธุรกิจ					
วัสดุ/อุปกรณ์/ สถานที่/ เอกลักษณ์ทาง กายภาพ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง มีการก่อสร้าง ตรงตามแบบ หรือตรงตาม บ้านตัวอย่าง - ต่ำสุดในเรื่อง พื้นที่บริเวณ โดยรอบบริเวณ หมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่าง สวยงาม ร่มรื่น สะอาด มีการ ดูแลรักษาที่ดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง -สูงสุดในเรื่อง มี การใช้วัสดุใน การก่อสร้างมี คุณภาพและได้ มาตรฐานมาใช้ ในการก่อสร้าง บ้าน และมี รูปแบบบ้าน จัดสรรที่ ออกแบบได้ สวยงาม ดู ทันสมัย - ต่ำสุดในเรื่อง การจัดวาง รูปแบบ แผนผัง ของหมู่บ้าน จัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ น้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาใน โครงการได้ อย่างเหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง -สูงสุดในเรื่อง มี รูปแบบบ้าน จัดสรรที่ ออกแบบได้ สวยงาม ดู ทันสมัย และมี การก่อสร้างตรง ตามแบบ หรือ ตรงตามบ้าน ตัวอย่าง - ต่ำสุดในเรื่อง การจัดวาง รูปแบบ แผนผัง ของหมู่บ้าน จัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ น้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาใน โครงการได้ อย่างเหมาะสม	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง -สูงสุดในเรื่อง มี การใช้วัสดุใน การก่อสร้างมี คุณภาพและได้ มาตรฐานมาใช้ ในการก่อสร้าง บ้าน - ต่ำสุดในเรื่อง พื้นที่บริเวณ โดยรอบบริเวณ หมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่าง สวยงาม ร่มรื่น สะอาด มีการ ดูแลรักษาที่ดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง -สูงสุดในเรื่อง มีการใช้วัสดุใน การก่อสร้างมี คุณภาพและได้ มาตรฐานมาใช้ ในการก่อสร้าง บ้าน - ต่ำสุดในเรื่อง การจัดวาง รูปแบบ แผนผังของ หมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิต เนส สนามกีฬา ในโครงการได้ อย่างเหมาะสม

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริราชมัย	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ความพึงพอใจของผู้ซื้อในการจัดการธุรกิจ					
การตลาด/ การบริหาร จัดการ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก -สูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้ง ของสำนัก โครงการ สะดวกต่อการ ติดต่อและ เดินทาง - ต่ำสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ชื่อนั้นจัดให้มี บัตรสมาชิก พร้อมทั้งมีการ ให้สิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรใน การใช้บริการ ต่างๆ ของ โครงการ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก - สูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้ง ของสำนัก โครงการ สะดวกต่อการ ติดต่อและ เดินทาง - ต่ำสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ชื่อนั้นจัดให้มี บัตรสมาชิก พร้อมทั้งมีการ ให้สิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรใน การใช้บริการ ต่างๆ ของ โครงการ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง - สูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้ง ของสำนัก โครงการ สะดวกต่อการ ติดต่อและ เดินทาง - ต่ำสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ชื่อนั้นจัดให้มี บัตรสมาชิก พร้อมทั้งมีการ ให้สิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรใน การใช้บริการ ต่างๆ ของ โครงการ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง - สูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้ง ของสำนัก โครงการ สะดวกต่อการ ติดต่อและ เดินทาง - ต่ำสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ ชื่อนั้นจัดให้มี บัตรสมาชิก พร้อมทั้งมีการ ให้สิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรใน การใช้บริการ ต่างๆ ของ โครงการ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง - สูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้ง ของสำนัก โครงการ สะดวกต่อการ ติดต่อและ เดินทาง - ต่ำสุดใน เรื่อง บ้าน จัดสรรที่ชื่อ นั้นจัดให้มี บัตรสมาชิก พร้อมทั้งมีการ ให้สิทธิพิเศษ แก่ผู้ถือบัตรใน การใช้บริการ ต่างๆ ของ โครงการ

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิรินธร	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ความพึงพอใจของผู้ซื้อในการจัดการธุรกิจ					
จรรยาบรรณ	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้อง วงจรปิด เพื่อ รักษาความ ปลอดภัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีหน่วย ช่วยเหลือ ฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้องวงจร ปิด เพื่อรักษา ความปลอดภัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีพนักงาน ให้บริการ อธยาศัยดี ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นในการ อยู่อาศัยได้ เป็นอย่างดี	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้อง วงจรปิด เพื่อ รักษาความ ปลอดภัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีหน่วย ช่วยเหลือ ฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้อง วงจรปิด เพื่อ รักษาความ ปลอดภัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีการรับฟัง ปัญหาของผู้ ซื้อ อย่าง จริงใจ และ ช่วยเหลืออย่าง เต็มที่	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้อง วงจรปิด เพื่อ รักษาความ ปลอดภัย - ต่ำสุดใน เรื่อง มี พนักงาน ให้บริการ อธยาศัยดี ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นในการ อยู่อาศัยได้ เป็นอย่างดี

ตาราง 38 (ต่อ)

การจัดการ ธุรกิจบ้าน จัดสรร	สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร				
	หมู่บ้าน สิริธรรมย์	หมู่บ้าน ไอยรา	หมู่บ้าน เดอะเบสท์	หมู่บ้าน ยูนิคว	หมู่บ้าน รุ่งนิรันดร์
ด้านบริการหลังการขาย					
ด้านบริการ หลังการขาย	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มี พนักงานคอย ดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกใน การอยู่อาศัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีการสร้าง กิจกรรมเพื่อ สร้างความสุข ให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรม วันสำคัญ ๆ ขึ้น ปีใหม่ สงกรานต์ วัน เด็ก เป็นต้น	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย -สูงสุดในเรื่อง มี พนักงานคอย ดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลัง การขาย อย่าง เพียงพอ - ต่ำสุดในเรื่อง มีการสร้าง กิจกรรมเพื่อ สร้างความสุข ให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรม วันสำคัญ ๆ ขึ้น ปีใหม่ สงกรานต์ วัน เด็ก เป็นต้น	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง -สูงสุดในเรื่อง มี พนักงานคอย ดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวก ความสะดวกใน การอยู่อาศัย - ต่ำสุดในเรื่อง มีการสร้าง กิจกรรมเพื่อ สร้างความสุข ให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรม วันสำคัญ ๆ ขึ้น ปีใหม่ สงกรานต์ วัน เด็ก เป็นต้น	-มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ ในระดับปาน กลาง -สูงสุดในเรื่อง มี การจัดตั้ง คณะกรรมการ หมู่บ้าน เพื่อรับ ฟังปัญหาต่างๆ ของคนใน หมู่บ้าน - ต่ำสุดในเรื่อง มีการสร้าง กิจกรรมเพื่อ สร้างความสุขให้ คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวัน สำคัญ ๆ ขึ้นปี ใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	-มีความพึง พอใจใน ภาพรวมอยู่ใน ระดับปาน กลาง -สูงสุดในเรื่อง มีการสร้าง กิจกรรมเพื่อ สร้างความสุข ให้คนใน หมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวัน สำคัญ ๆ ขึ้นปี ใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น

ตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

การนำเสนอผลการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้
จำแนกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการจัดการ
ธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมโดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
เพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม สภาพปัจจุบันและปัญหา
การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบน
ฐานวัฒนธรรม โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม
การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาสรุปและจัดหมวดหมู่ และนำข้อมูลที่ได้มา
ตรวจสอบแบบสามเส้า (ทรงคุณ จันทจร, 2553) โดยหากมีข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะทำ
การเก็บข้อมูลเพิ่มเติม จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และอธิบายผลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยและตรวจสอบความ
น่าเชื่อถือของข้อมูล โดยนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านหรือกลับไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลซ้ำอีก
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม
และไม่มีส่วนร่วม การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มและได้จัดทำ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจ
บ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาให้เป็นรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐาน
วัฒนธรรม

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการ
จัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม หลังจากผู้วิจัยได้จัดทำ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้าน
จัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ขึ้นมาแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา (ร่าง) รูปแบบ
การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เพื่อให้กลุ่มผู้รู้ (Key Information) กลุ่มผู้ปฏิบัติ
(Casual Information) และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Information) ได้ร่วมประชุมเชิง
ปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ในขั้นตอนต่อไป



ภาพประกอบ 16 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ผู้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการพิจารณา (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป จำนวน 12 คน ประกอบด้วย นายสุรเชษฐ์ วนพงศ์ทิพากร นายกสมาคมสังหาริมทรัพย์นครราชสีมา นายภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากรผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านสิรินรมย์ นางสุมาลี ขวัญบุญจัน ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านไอยรา นางพรสิริ วนพงศ์ทิพากร ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านเดอะเบสท์ นางจรรยา โพธิ์ประสาธ ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านยูนิคว

นางสาวกัญชัชญา ชม้ายกลาง ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรโครงการหมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ

นายสุเมธา โพธิ์ประสาธ ผู้ทรงคุณวุฒิกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัดนครราชสีมา นางสาวพรพรรณ บึงทอง ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรร นางสาวเบญจวรรณ ศรีรุ่งรัตนา ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านจัดสรร นางสาวภควิภา พจนโกสีย์ ดร.ปานใจ จิรวีชรเดช และนายเจษฎ์ วนพงศ์ทิพากร นิสิต

โดยผู้วิจัยได้ ได้นำเสนอ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เพื่อให้ที่ประชุมได้ร่วมพิจารณาจากนั้นผู้วิจัยได้นำไฟล์บันทึกภาพและไฟล์บันทึกเสียงมาถอดคำพูดของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสรุปและพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม โดย (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นประกอบด้วย 5องค์ประกอบ คือ

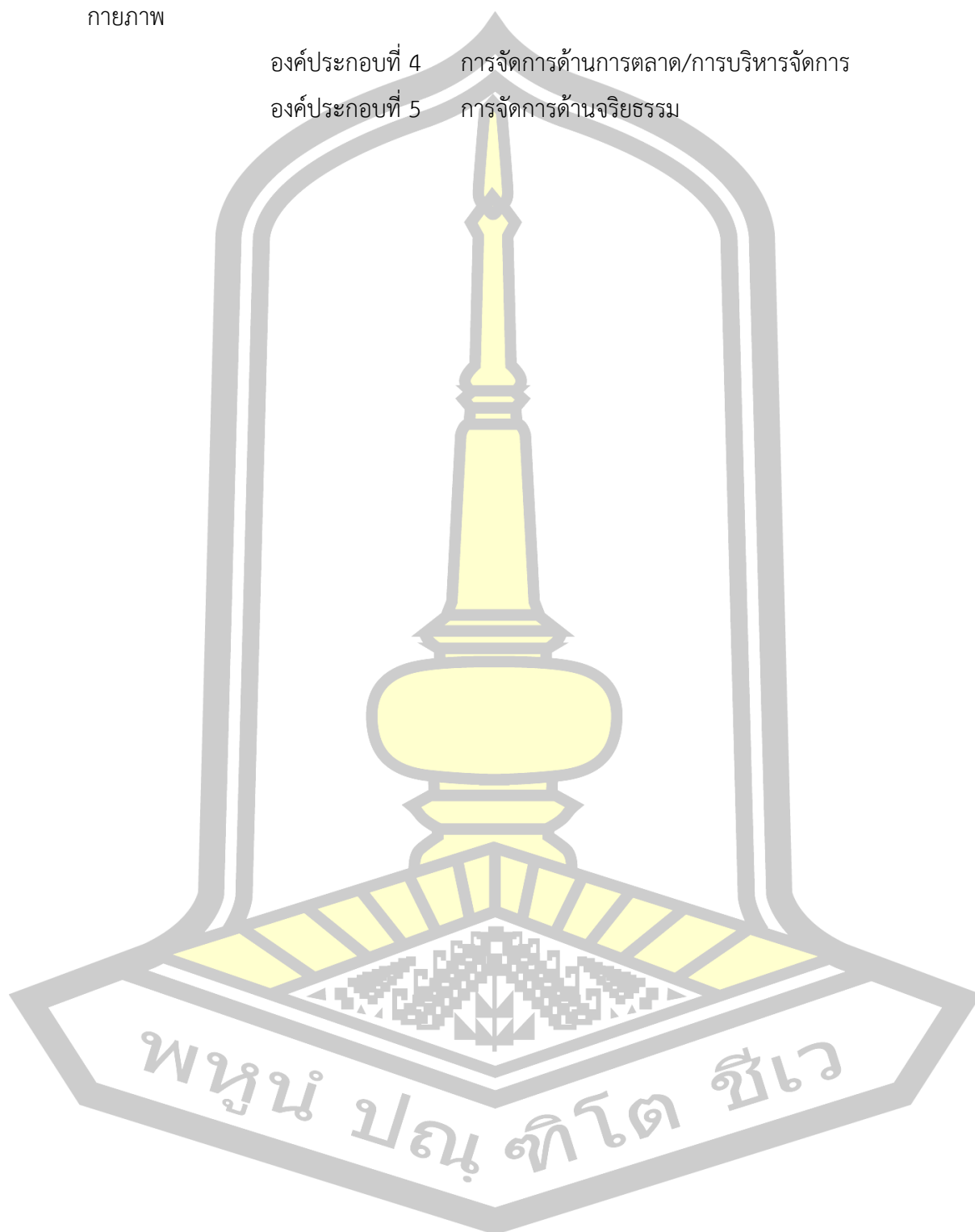
- | | |
|-----------------|---------------------------|
| องค์ประกอบที่ 1 | การจัดการด้านบุคลากร |
| องค์ประกอบที่ 2 | การจัดการด้านการเงิน/ราคา |

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทาง

กายภาพ

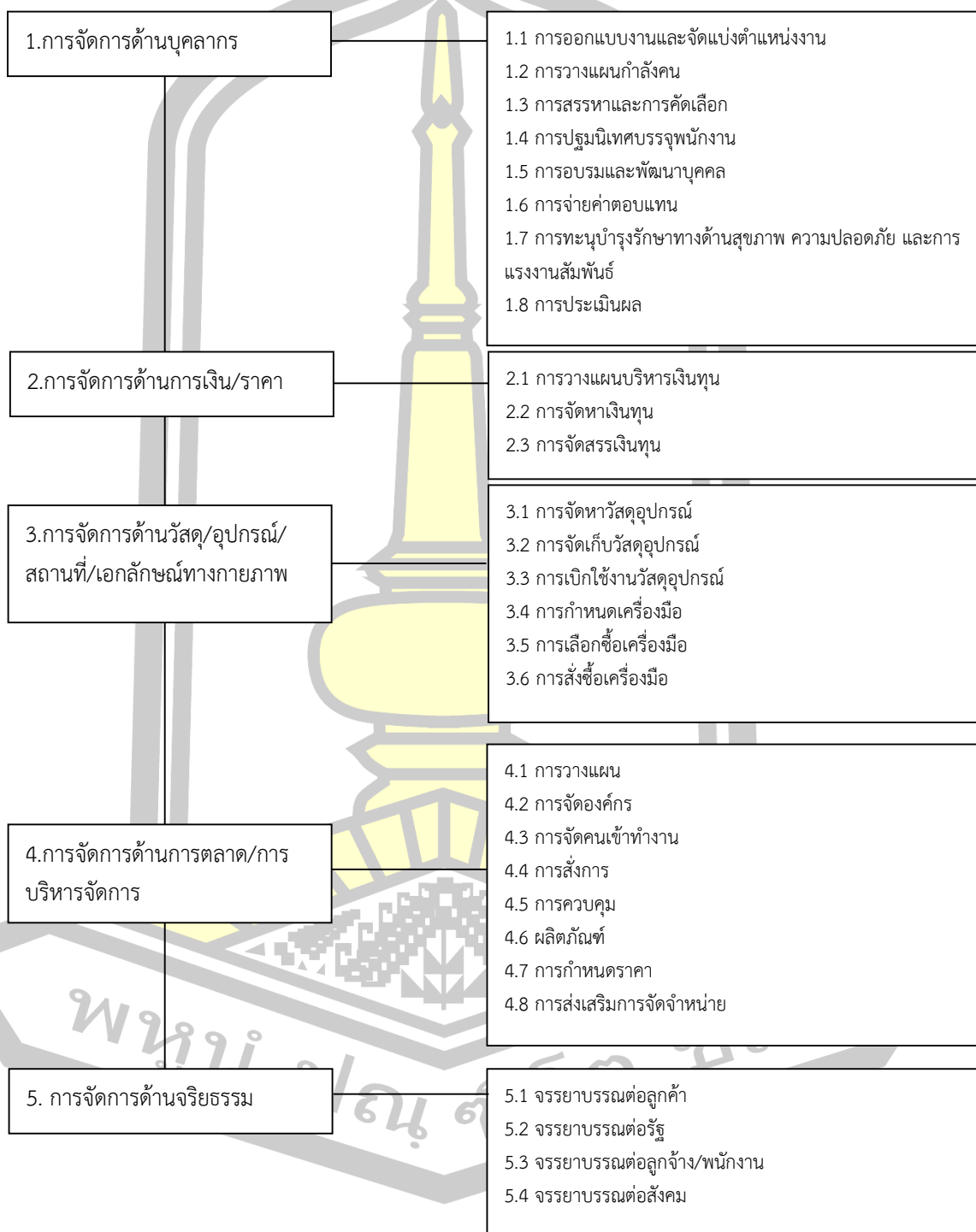
องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 5 การจัดการด้านจริยธรรม



โดย (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ที่เมืองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ มีลักษณะดังภาพประกอบ

(ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม



ภาพประกอบ 17 ร่างรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

องค์ประกอบของ (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม มีรายละเอียดตามองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การจัดการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรธุรกิจทุกประเภท เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สำหรับธุรกิจบ้านจัดสรรผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมมีองค์ประกอบ ดังนี้คือ

องค์ประกอบที่ 1 การจัดการด้านบุคลากร หมายถึง วิธีการในการเลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานและจัดการดูแลให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการจัดคนเข้าทำงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยการจัดการด้านบุคลากร จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ ดังนี้

1.1 การออกแบบงานเพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน คือ ขั้นตอนที่ต้องเนื่องจากการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่จะมาถึงขั้นแรกของการบริหารงานบุคคล คือการวางแผนองค์การ และการออกแบบงาน ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นนี้

1.2 การวางแผนกำลังคน คือ ขั้นตอนของการวิเคราะห์เพื่อทราบชนิดและจำนวนของตำแหน่งงาน และบุคคลที่ต้องการเพื่อจัดเป็นแผนกำลังคนขององค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มต้นขั้นตอนแรกของการหาคนมาบรรจุ

1.3 การสรรหาและการคัดเลือก การมีวิธีการสรรหาบุคคล ก็เพื่อให้ได้บุคคลที่พึงประสงค์ที่สุด และการมีวิธีการคัดเลือกคน เพื่อให้ได้คนที่ดีมีคุณสมบัติและจำนวนต้องตรงตามจำนวนตำแหน่งงานต่าง ๆ

1.4 การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน คือ การแนะนำเพื่อบรรจุหรือการปฐมนิเทศ จะทำเมื่อพนักงานใหม่เข้าทำงานในช่วงแรกของการทดลองงานและเรื่อยไปจนมีการบรรจุ

1.5 การอบรมและพัฒนาบุคคล คือขั้นตอนที่เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลาทุกขณะที่มีทรัพยากรมนุษย์ทำงานอยู่กับเรา เพื่อมุ่งที่จะให้มีการเสริมความรู้ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญให้เพิ่มขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของตัวพนักงานจะไม่ตกต่ำลงเพราะผลอันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคนิค วิธีการผลิต และเงื่อนไขของปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่น ตลอดจนการช่วยให้พนักงานมีความเติบโตก้าวหน้าทันโลก

1.6 การจ่ายค่าตอบแทน คือ การจ่ายผลตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความพอใจมากที่สุดและพอใจเพียงในระดับที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในขั้นในตัวพนักงาน

1.7 การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์การต้องคอยดูแลทั้งเรื่องสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ย่อมเป็นงานอีกด้านหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง และมีแผนงานและวิธีปฏิบัติทางด้านนี้ครบตามสมควร ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

1.8 การประเมินผล คือ การควบคุมติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานบุคคลให้ครบถ้วนทุกหน้าที่งานและทุกขอบเขตของกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านความสำเร็จผลของการจัดการด้านบุคลากรที่สมบูรณ์ ต้องมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการด้านการเงิน/ราคา หมายถึง วิธีการในการจัดหาและการใช้ไปของเงินทุน ด้วยวิธีการที่จะทำให้อุบัติการณ์มูลค่าสูงสุด มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผนบริหารเงินทุน หมายถึง การพยากรณ์และจัดบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดกับธุรกิจนั้นในอนาคต ทั้งนี้โดยวิธีการเน้นให้เห็นถึงกระแสเงินสดที่เข้ามาและกระแสเงินสดที่ออกไปจากธุรกิจนั้น

2.2 การจัดหาเงินทุน หมายถึง การจัดหาเงินทุนมาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการนั้น เป็นเรื่องของการบอกให้รู้ว่ากิจการจะหาเงินทุนมาใช้จ่ายตามที่ต้องการได้เมื่อไร หาได้จากแหล่งใด และด้วยวิธีการอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงเรื่องที่จะต้องค้นหาผู้มีเงินทุน วิธีการที่จะหาให้ได้ตรงตามกำหนดเวลาและรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มีเงินทุนที่จะยอมให้กู้ยืม ทั้งนี้ โดยการหาข้อเท็จจริงและให้ตัวเลขประกอบสนับสนุนคำขอที่สมจริง

2.3 การจัดสรรเงินทุน หมายถึง การจัดสรรเงินทุนไปในสินทรัพย์อย่างไรที่จะก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด ให้ความสำคัญระหว่างความสามารถในการทำกำไร และสภาพคล่องของกิจการ แหล่งเงินกู้ที่สำคัญๆ ของนักลงทุน หรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ก็คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์และบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งสถาบันการเงนดังกล่าวแต่ละสถาบันต่างก็ย่อมมีระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการพิจารณาให้เงินกู้แก่นักลงทุนหรือผู้ประกอบการบ้านจัดสรรที่แตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง การตัดสินใจในแต่ละช่วงระยะเวลาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมเกี่ยวกับการจัดหา การจัดเก็บและการใช้งานวัสดุดิบ ตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้า การจัดการวัสดุจะมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการไหลของวัสดุ ตั้งแต่การจัดหาจากภายนอกองค์กร การใช้งาน การเก็บรักษา และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิตและหน้าที่อื่น ประกอบด้วย

3.1 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เป็นงานสำคัญของฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายจัดการวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การเลือกผู้ขายวัตถุดิบ การจัดซื้อ จนกระทั่งได้รับสินค้าตามที่ต้องการ การจัดหาวัตถุดิบจะมีรายละเอียดและเกี่ยวกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งภายนอกและภายในองค์กร จึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ วัตถุดิบหรือบริการตามความต้องการของผู้ใช้

3.2 การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนเป็นหลักการสำคัญในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่จะจัดเก็บ เช่น การเก็บรักษาวัสดุให้ถูกต้องเหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษาวัสดุที่เหมาะสมกับวัสดุ โดยพิจารณาจาก น้ำหนัก รูปร่าง และการเก็บรักษา

3.3 การเบิกใช้งานวัสดุอุปกรณ์ การที่หน่วยปฏิบัติงานจะนำวัสดุออกไปใช้งานจะต้องปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้องของการเบิกจ่ายจากหน่วยจ่าย ในเวลาเดียวกันหน่วยจ่ายก็จะต้องกำหนดวิธีการจ่ายวัสดุที่ถูกต้องด้วย และเมื่อหมดความจำเป็นที่จะใช้วัสดุสมควรจัดให้มีการส่งคืนวัสดุนั้นไปที่หน่วยจ่ายเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนและการ

ส่วนการจัดการด้านเครื่องมือ หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานและการกำหนดเครื่องมือ การเลือกซื้อเครื่องมือและการสั่งซื้อเครื่องมือซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการผลิตสินค้าในธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะการเลือกใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและไม่รับการยอมรับในวงการอุตสาหกรรมการก่อสร้างจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือได้และการจัดการด้านเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิต การจัดการด้านเครื่องมือ ประกอบด้วย

3.4 การกำหนดเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การจัดซื้อเครื่องมือมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่ผู้ใช้งานต้องการดังนั้นหากผู้ใช้และผู้จัดซื้อต้องการให้การจัดหาและกำหนดเครื่องมือมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรดำเนินการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องมือไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การจัดหาเป็นไปอย่างถูกต้อง การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะก็คือ การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องมือแต่ละชนิดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบ รูปร่างลักษณะ ขนาด ชนิด และคุณสมบัติของวัสดุที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบ

3.5 การเลือกซื้อเครื่องมือ ผู้จัดซื้อเครื่องมือต้องสรรหาผู้ขายที่มีความสามารถและความเหมาะสมในการจัดหาเครื่องมือหรือการให้บริการการขายและหลังการขาย โดยการจัดหาข้อมูลของผู้ขายแต่ละรายการเปิดประมูลการประเมินข้อเสนอ และการตัดสินใจ โดยฝ่ายจัดซื้อสมควรพิจารณาปัจจัยสำคัญ เช่นคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา การบริการ ความซื่อสัตย์สุจริต และฐานะการเงินของผู้ขายเครื่องมือ

3.6 การสั่งซื้อเครื่องมือ เป็นการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือต่างๆตามที่ต้องการใช้งาน โดยมีความสมบัติที่ถูกต้องในจำนวนที่ถูกต้อง ภายในจังหวะเวลาที่ถูกต้องในราคาที่ถูกต้องจากผู้ขายที่ถูกต้อง โดยการนำส่งไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านการตลาด/การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.1 การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการใช้ความคิดอย่างรอบคอบเพื่อทำการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำอะไรเมื่อไร ทำอะไรอย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ

4.2 การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแผนงานและการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านการจัดแผนงานคือ การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในที่เดียวกัน การแบ่งงานกันทำเฉพาะคือ การแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนภายในองค์การรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ที่จำกัด

4.3 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร บรรจุบุคคลที่มีความสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การ โดยผู้บริหารต้องวางแผน ทรัพยากร กำลังคนสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ สรรหา คัดเลือก ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4.4 การสั่งการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการแสดงความเป็นผู้นำและใช้ความสามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำการสิ่งต่างๆ ที่ได้วางแผนและจัดระเบียบไว้โดยผ่านทางกระบวนการติดต่อสื่อสาร

4.5 การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การการดำเนินการนั้นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ส่วนการจัดการด้านการตลาด หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมายในการกำหนดความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ การจัดการด้านการตลาดจะต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่การกำหนดหรือระบุความต้องการของลูกค้าได้ก่อน แล้วจึงหาวิธีดำเนินการพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนอง

ความต้องการนั้น และจะต้องมีการติดตามประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการด้านการตลาดประกอบ

4.6 ผลិតภณท์ หมายถึง การจัดการด้านผลิตภณท์ธุรกิจบ้านจัดสรรถือได้ว่าเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ผู้บริโภคขั้นสุดทำยซื้อไปเพื่ออยู่อาศัยด้วยตนเอง ที่ผู้ประกอบการบ้าน จัดสรรจะต้องคำนึงถึงระดับของผลิตภณท์ ซึ่งจะมีผลต่อการจำหน่ายในตลาด

4.7 การกำหนดราคา คือ การวางแผนและกำหนดราคาให้ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อดึงดูดและจูงใจผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องพิจารณา คือ ต้นทุน อุปสงค์-อุปทาน การแข่งขัน และ ปฏิกิริยาของผู้บริโภคที่สนองตอบ

4.8 การส่งเสริมการจัดจำหน่าย คือ กิจกรรมที่นำผลิตภณท์ไปสู่ตลาดเป้าหมาย ซึ่งต้องใช้กระบวนการติดต่อเพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบไปด้วย การโฆษณา การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบที่ 5 การจัดการด้านจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องคำนึงถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจคือ เป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภณท์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย

จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

5.1 จรรยาบรรณต่อลูกค้า ต้องให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด จัดหาสินค้าหรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีมาบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ราคาของสินค้าหรือบริการจะต้องยุติธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าโดยมุ่งแต่กำไรเพียงอย่างเดียว

5.2 จรรยาบรรณต่อรัฐ คือการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เห็นชัดเจนคือต้องไม่ทำธุรกิจเกี่ยวกับของต้องห้ามหรือของผิดกฎหมาย จัดทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด ยื่นแบบประเมินและชำระภาษีตามกำหนดเวลา ไม่หลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น

5.3 จรรยาบรรณต่อลูกจ้างหรือพนักงาน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจจะต้องมีลูกจ้างหรือพนักงานทำหน้าที่ต่าง ๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท ดังนั้นผู้ประกอบการหรือพนักงานระดับบริหารจะต้องจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม จัดสวัสดิการให้ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

5.4 จรรยาบรรณต่อสังคม นักธุรกิจที่ดียอมจะบริหารธุรกิจของตนโดยเคารพและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจ สร้างสรรค์ประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่สร้างปัญหาให้สังคมไม่สร้างภาวะมลพิษให้แก่สิ่งแวดล้อมและไม่เอาเปรียบสังคมการจัดการด้านจริยธรรมหรือ

จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์กร และบุคคลต่างๆ ได้แก่ ลูกค้า รัฐ เจ้าของเงินทุนลูกจ้างหรือพนักงาน สังคมโดยรวมและท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการได้ร่วมกันพิจารณาเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการ ธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม โดยผู้เข้าร่วมประชุมได้มีความเห็นชอบใน (ร่าง) รูปแบบการจัดการ ธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ที่ผู้วิจัยนำเสนอทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยได้มีการนำเสนอ ประเด็นในแต่ละองค์ประกอบทั้งในส่วนที่เพิ่มเติมและส่วนที่สามารถรวมกันได้และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ในรายละเอียดขององค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอรายละเอียดขององค์ประกอบรูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐาน วัฒนธรรมตามที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดการด้านบุคลากร หมายถึง วิธีการในการเลือกสรรคนที่มี ความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานและจัดการดูแลให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม จุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการจัดคนเข้าทำงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยการจัดการด้าน บุคลากร จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ ดังนี้

1.1 การออกแบบงานเพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน คือ ขั้นตอนที่ต้องเนื่องจาก การ กำหนดเป้าหมายขององค์กรที่จะมาถึงขั้นแรกของการบริหารงานบุคคล คือการวางแผนองค์การ และการออกแบบงาน ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นนี้

1.2 การวางแผนกำลังคน คือ ขั้นตอนของการวิเคราะห์เพื่อทราบชนิดและ จำนวนของตำแหน่งงาน และบุคคลที่ต้องการเพื่อจัดเป็นแผนกำลังคนขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การ เริ่มต้นขั้นตอนแรกของการหาคนมาบรรจุ

1.3 การสรรหาและการคัดเลือก การมีวิธีการสรรหาบุคคล ก็เพื่อให้ได้บุคคลที่พึง ประสงค์ที่สุด และการมีวิธีการคัดเลือกคน เพื่อให้ได้คนที่มีความสมบัติและจำนวนตรงตามจำนวน ตำแหน่งงานต่าง ๆ

1.4 การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน คือ การแนะนำเพื่อบรรจุหรือการปฐมนิเทศ จะทำเมื่อพนักงานใหม่เข้าทำงานในช่วงแรกของการทดลองงานและเรื่อยไปจนมีการบรรจุ

1.5 การอบรมและพัฒนาบุคคล คือขั้นตอนที่เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องมีอยู่ ตลอดเวลาทุกขณะที่มีทรัพยากรมนุษย์ทำงานอยู่กับเรา เพื่อมุ่งที่จะให้มีการเสริมความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญให้เพิ่มขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของตัว พนักงานจะไม่ตกต่ำลงเพราะผลอันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันต่างๆ โดยเฉพาะทางด้าน เทคนิค วิธีการผลิต และเงื่อนไขของปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่น ตลอดจนการช่วยให้พนักงานมีความ เด็บโตก้าวหน้าทันโลก

1.6 การจ่ายค่าตอบแทน คือ การจ่ายผลตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความพอใจจากพหุผล และพอเพียงในระดับที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจในขั้นในตัวพนักงาน

1.7 การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์การต้องคอยดูแลทั้งเรื่องสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ย่อมเป็นงานอีกด้านหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง และมีแผนงานและวิธีปฏิบัติทางด้านนี้ครบตามสมควร ทั้งนี้ก็เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

1.8 การประเมินผล คือ การควบคุมติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานบุคคลให้ครบถ้วนทุกหน้าที่งานและทุกขอบเขตของกิจกรรม ทั้งนี้ก็เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านความสำเร็จผลของการจัดการด้านบุคลากรที่สมบูรณ์ ต้องมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรายละเอียด โดยคุณสุรเชษฐ์ วนพงศ์ทิพากร นายกสมาคมสังหาริมทรัพย์ ได้ให้ความเห็นว่าเพื่อให้การจัดการด้านบุคลากรของโครงการธุรกิจบ้านจัดสรรสามารถจัดการได้ตามวัตถุประสงค์ควรมีการวางผังโครงการของบุคลากรให้ชัดเจนโดยให้มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ให้ตรงตามความสามารถ

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการด้านการเงิน/ราคา หมายถึง วิธีการในการจัดหาและการใช้ไปของเงินทุน ด้วยวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจเกิดมูลค่าสูงสุด มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผนบริหารเงินทุน หมายถึง การพยากรณ์และจัดบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดกับธุรกิจนั้นในอนาคต ทั้งนี้โดยวิธีการนั้นให้เห็นถึงกระแสเงินสดที่เข้ามาและกระแสเงินสดที่ออกไปจากธุรกิจนั้น

2.2 การจัดหาเงินทุน หมายถึง การจัดหาเงินทุนมาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการนั้น เป็นเรื่องของ การบอกให้รู้ว่ากิจการจะหาเงินทุนมาใช้จ่ายตามที่ต้องการได้เมื่อไร หาได้จากแหล่งใด และด้วยวิธีการอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงเรื่องที่จะต้องค้นหาผู้มีเงินทุน วิธีการที่จะหามาให้ได้ตรงตามกำหนดเวลาและรวมถึงการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้มีเงินทุนที่จะยอมให้กู้ยืม ทั้งนี้ โดยการหาข้อเท็จจริงและให้ตัวเลขประกอบสนับสนุนคำขอที่สมจริง

2.3 การจัดสรรเงินทุน หมายถึง การจัดสรรเงินทุนไปในสินทรัพย์อย่างไรที่จะก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด ให้ความสำคัญระหว่างความสามารถในการทำกำไร และสภาพคล่องของกิจการ แหล่งเงินกู้ที่สำคัญๆ ของนักลงทุน หรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ก็คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์และบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งสถาบันการเงินดังกล่าวแต่ละสถาบันต่างก็ย่อมมีระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการพิจารณาให้เงินกู้แก่นักลงทุนหรือผู้ประกอบการบ้านจัดสรรที่แตกต่างกันออกไป ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรายละเอียด โดยคุณสุรเชษฐ์ วนพงศ์ทิพากร นายกสมาคมสังหาริมทรัพย์ ได้ให้ความเห็นว่าเพื่อให้การจัดการ

ด้านบุคลากรของโครงการธุรกิจบ้านจัดสรรสามารถจัดการได้ตามวัตถุประสงค์ควรมีการวางแผน
โครงการของบุคลากรให้ชัดเจนโดยให้มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ให้ตรงตามความสามารถ

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ
หมายถึง การตัดสินใจในแต่ละช่วงระยะเวลาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุม
เกี่ยวกับการจัดหา การจัดเก็บและใช้งานวัสดุดิบ ตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง และการกระจาย
สินค้า การจัดการวัสดุจะมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร
เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการไหลของวัสดุ ตั้งแต่การจัดหาจากภายนอกองค์กร การ
ใช้งาน การเก็บรักษา และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานใน
กระบวนการผลิตและหน้าที่อื่น ประกอบด้วย

3.1 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เป็นงานสำคัญของฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายจัดการวัสดุที่
เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การเลือกผู้ขายวัตถุดิบ การจัดซื้อ จนกระทั่งได้รับ
สินค้าตามที่ต้องการ การจัดหาวัตถุดิบจะมีรายละเอียดและเกี่ยวกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งภายในและ
ภายนอกองค์กร จึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ วัตถุดิบหรือบริการตาม
ความต้องการของผู้ใช้

3.2 การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติการอย่างมี
ประสิทธิภาพ โดยต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่จะจัดเก็บ เช่น การเก็บรักษาวัสดุให้ถูกต้อง
เหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษาวัสดุที่เหมาะสมกับวัสดุ โดยพิจารณาจาก น้ำหนัก
รูปร่าง และการเก็บรักษา

3.3 การเบิกใช้งานวัสดุอุปกรณ์ การที่หน่วยปฏิบัติงานจะนำวัสดุออกไปใช้งาน
จะต้องปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้องของการเบิกจ่ายจากหน่วยจ่าย ในเวลาเดียวกันหน่วยจ่ายก็ต้อง
กำหนดวิธีการจ่ายวัสดุที่ถูกต้องด้วย และเมื่อหมดความจำเป็นที่จะใช้วัสดุสมควรจัดให้มีการส่งคืน
วัสดุนั้นไปที่หน่วยจ่ายเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนและการ

ส่วนด้านเครื่องมือ หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานและการกำหนด
เครื่องมือ การเลือกซื้อเครื่องมือและการสั่งซื้อเครื่องมือซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการผลิต
สินค้าในธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะการเลือกใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและไม่รับการยอมรับ
ในวงการอุตสาหกรรมก่อสร้างจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือได้และการจัดการด้านเครื่องมือจะ
เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิต การจัดการด้านเครื่องมือ ประกอบด้วย

3.4 การกำหนดเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การจัดซื้อเครื่องมือมี
ประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่ผู้ใช้งานต้องการดังนั้นหากผู้ใช้และผู้จัดซื้อต้องการให้การจัดหาและกำหนด
เครื่องมือมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรดำเนินการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องมือไว้ล่วงหน้า
เพื่อให้การจัดหาเป็นไปอย่างถูกต้อง การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะก็คือ การกำหนดรายละเอียด

เกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องมือแต่ละชนิดในส่วนของที่เกี่ยวกับแบบ รูปร่างลักษณะ ขนาด ชนิด และคุณสมบัติของวัสดุที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบ

3.5 การเลือกซื้อเครื่องมือ ผู้จัดซื้อเครื่องมือต้องสรรหาผู้ขายที่มีความสามารถและความเหมาะสมในการจัดหาเครื่องมือหรือการให้บริการขายและหลังการขาย โดยการจัดหาข้อมูลของผู้ขายแต่ละรายการเปิดประมูลการประเมินข้อเสนอ และการตัดสินใจ โดยฝ่ายจัดซื้อสมควรพิจารณาปัจจัยสำคัญ เช่นคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา การบริการ ความซื่อสัตย์สุจริต และฐานะการเงินของผู้ขายเครื่องมือ

3.6 การสั่งซื้อเครื่องมือ เป็นการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือต่างๆตามที่กิจการต้องการใช้ โดยมีคุณสมบัติที่ถูกต้องในจำนวนที่ถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่ถูกต้องในราคาที่ถูกต้องจากผู้ขายที่ถูกต้อง โดยการนำส่งไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านการตลาด/การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.1 การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการใช้ความคิดอย่างรอบคอบเพื่อทำการตัดสินใจล่วงหน้าว่า จะกระทำอะไร กระทำเมื่อไร กระทำอย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ

4.2 การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแผนงานและการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านการจัดแผนงานคือ การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในทีเดียวกัน การแบ่งงานกันทำเฉพาะคือ การแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนภายในองค์การรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ที่จำกัด

4.3 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร บรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การ โดยผู้บริหารต้องวางแผนทรัพยากร กำลังคนสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ สรรหา คัดเลือก ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4.4 การสั่งการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการแสดงความเป็นผู้นำและใช้ความสามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำการต่างๆ ที่ได้วางแผนและจัดระเบียบไว้โดยผ่านทางกระบวนการติดต่อสื่อสาร

4.5 การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การการจัดการนั้นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ส่วนการจัดการด้านการตลาด หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมายในการกำหนดความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ การจัดการด้านการตลาดจะต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่การกำหนดหรือระบุความต้องการของลูกค้าได้ก่อน แล้วจึงหาวิธีดำเนินการพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และจะต้องมีการติดตามประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการด้านการตลาดประกอบ

4.6 ผลិតภัณฑ์ หมายถึง การจัดการด้านผลิตภัณฑ์ธุรกิจบ้านจัดสรรถือได้ว่าเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ผู้บริโภคชั้นสุดท้ายซื้อไปเพื่ออยู่อาศัยด้วยตนเอง ที่ผู้ประกอบการบ้าน จัดสรรจะต้องคำนึงถึงระดับของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีผลต่อการจำหน่ายในตลาด

4.7 การกำหนดราคา คือ การวางแผนและกำหนดราคาให้ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อดึงดูดและจูงใจผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องพิจารณา คือ ต้นทุน อุปสงค์-อุปทาน การแข่งขัน และ ปฏิกริยาของผู้บริโภคที่สนองตอบ

4.8 การส่งเสริมการจัดจำหน่าย คือ กิจกรรมที่นำผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดเป้าหมาย ซึ่งต้องใช้กระบวนการติดต่อเพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบไปด้วย การโฆษณา การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบที่ 5 การจัดการด้านจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องคำนึงถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจคือ เป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย

จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

5.1 จรรยาบรรณต่อลูกค้า ต้องให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด จัดหาสินค้าหรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีมาบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ราคาของสินค้าหรือบริการจะต้องยุติธรรมไม่เอาไรต์เอาเปรียบลูกค้าโดยมุ่งแต่กำไรเพียงอย่างเดียว

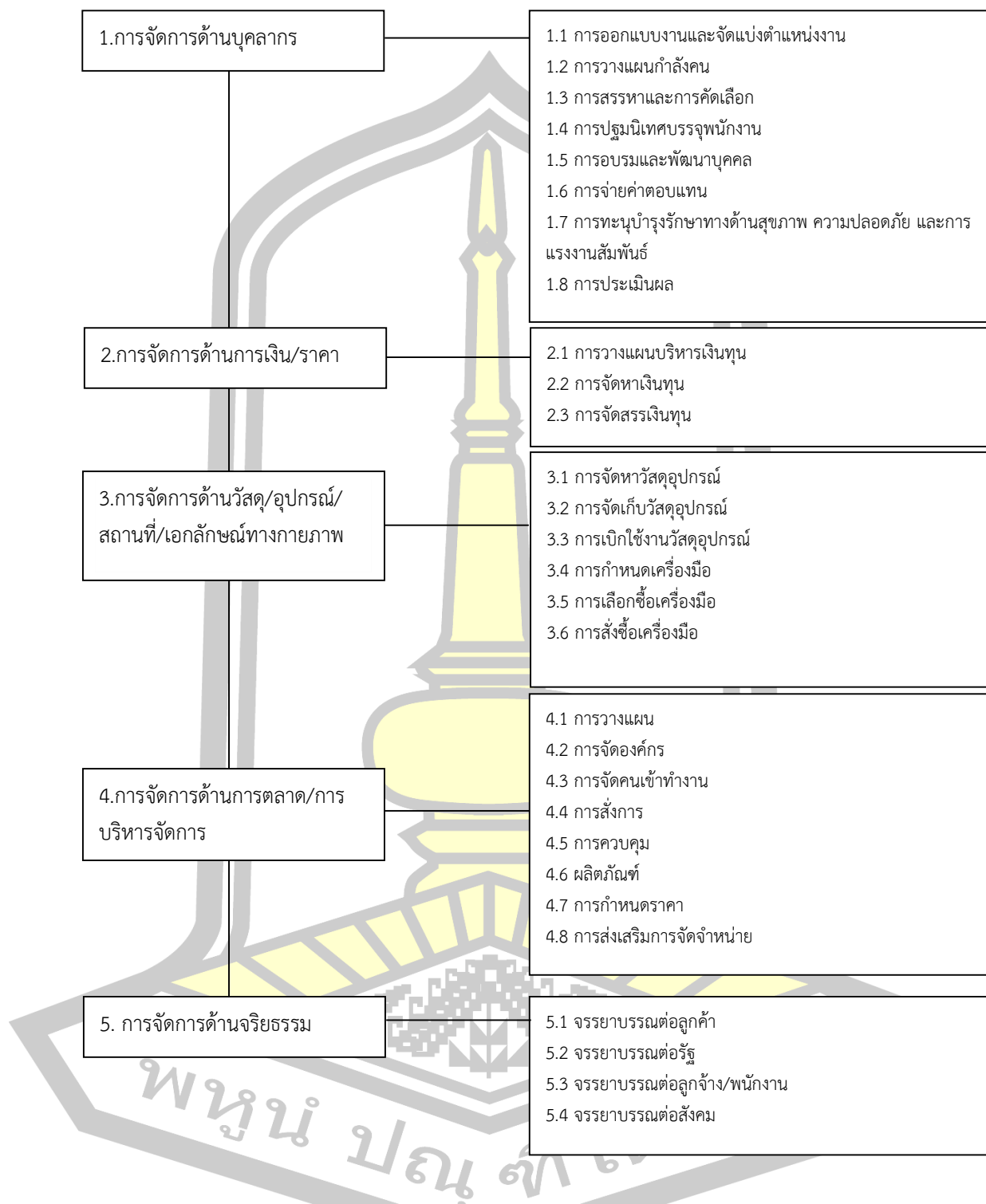
5.2 จรรยาบรรณต่อรัฐ คือการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เห็นชัดเจนคือต้องไม่ทำธุรกิจเกี่ยวกับของต้องห้ามหรือของผิดกฎหมาย จัดทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด ยื่นแบบประเมินและชำระภาษีตามกำหนดเวลา ไม่หลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น

5.3 จรรยาบรรณต่อลูกจ้างหรือพนักงาน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจจะต้องมี ลูกจ้างหรือพนักงานทำหน้าที่ต่าง ๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจ หรือพนักงานระดับบริหารจะต้องจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม จัดสวัสดิการให้ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

5.4 จรรยาบรรณต่อสังคม นักธุรกิจที่ดีย่อมจะบริหารธุรกิจของตนโดยเคารพ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจ สร้างสรรค์ประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่สร้างปัญหา ให้สังคมไม่สร้างภาวะมลพิษให้แก่สิ่งแวดล้อมและไม่เอาเปรียบสังคมการจัดการด้านจริยธรรมหรือ จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์กร และบุคคลต่างๆ ได้แก่ ลูกค้า รัฐ เจ้าของเงินทุนลูกจ้างหรือพนักงาน สังคมโดยรวมและท้องถิ่น

สรุปโดยภาพรวมการพัฒนาโดย (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐาน วัฒนธรรม ที่มีองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ ที่เกิดจากการประชุมเชิงปฏิบัติการจากความร่วมมือ ของกลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป ได้องค์ประกอบของโดย (ร่าง) รูปแบบการจัดการ ธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ที่มีองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ





ภาพประกอบ 18 รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม และการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ (Key Information) กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Information) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Information) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสำรวจ (Survey Form) แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide) แบบสังเกต (Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ซึ่งสามารถสรุปขั้นตอนและเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม มีความมุ่งหมายในการวิจัยที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความเป็นมาของการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว สถานการณ์ตลาดอสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัด นครราชสีมาได้เติบโตอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องมาจากเหตุการณ์น้ำท่วมภาคกลางจึงทำให้ประชาชนใน กรุงเทพมหานคร และภาคกลางเริ่มขยับขยายมาซื้อบ้านอยู่ที่นครราชสีมา อีกทั้งโรงงานในนิคม อุตสาหกรรมต่างๆ ที่ถูกน้ำท่วมก็เข้ามาขยายฐานการผลิตใหม่ในเขตอุตสาหกรรมสุรนารีและนวนคร นครราชสีมา มีจำนวนมากกว่า 10-15 โครงการ ซึ่งศักยภาพของจังหวัดนครราชสีมา มีความเติบโต อย่างเห็นได้ชัดเพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นโอกาสดีของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นครราชสีมาที่เติบโตขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง ในปีที่ผ่านมายอดขายอสังหาริมทรัพย์ทุกประเภทของจังหวัดนครราชสีมา เฉลี่ยรวมปีละ ประมาณ 10,000 หน่วย หรือกว่า 2 หมื่นล้านบาท ในปีพ.ศ. 2559 คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 10- 15 อาจส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดนครราชสีมาคึกคักต่อเนื่องไปจนถึงปลายปี 2559 ผู้บริโภคมีความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง กำลังซื้อในจังหวัดนครราชสีมาที่มีจำนวนมาก จะ เห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคขณะนี้ เป็นลูกค้ากลุ่มคนรุ่นใหม่ บ้านซึ่งไม่เคยสร้างราคาสูงถึง 30 ล้านบาท แต่ก็มีผู้ประกอบการสร้างมารองรับซึ่งก็สามารถปล่อยขายได้ทั้งหมด และยังมี การก่อสร้าง โครงการใหม่เพิ่มอีก แต่บ้านระดับราคาประมาณ 2 ล้านบาทบาท จะทำตลาดได้ดีในปี 2559 นี้ บ้าน เดี่ยวราคา 1 ล้านบาทเศษ แทบจะไม่มีแล้ว เนื่องจากราคาวัสดุก่อสร้างและค่าแรงงานปรับขึ้น นอกจากนี้ระดับราคาบ้านแล้ว จะทำให้ผู้ประกอบการหันมาทำโครงการขนาดกลางมากกว่าขนาดใหญ่ เนื่องจากต้องใช้ต้นทุนสูง และใช้ระยะเวลาในการปิดโครงการนาน ดังนั้น เมื่อความต้องการสูงขึ้นจึง ทำให้ราคาที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาราคาสูงตามไปด้วยโดยเฉพาะพื้นที่ที่มีการก่อสร้างโครงการ บ้านจัดสรร ที่ดินโดยรอบก็จะสูงตาม เนื่องจากมีประชากรเพิ่มขึ้น เป็นแหล่งชุมชนและย่านการค้า ปัจจุบันราคาที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาจึงมีราคาแพงขึ้นทุกบริเวณของจังหวัดนครราชสีมา เพราะ บ้านจัดสรรเกิดขึ้นใหม่หลายแห่ง ไม่ต่ำกว่า 10 โครงการ ทั้งผู้ประกอบการในท้องถิ่นที่เปิดโครงการ ใหม่ และผู้ประกอบการรายใหญ่จากส่วนกลาง ซึ่งพื้นที่ชานเมืองห่างจากตัวเมืองในระยะ 5-10 กิโลเมตรเป็นทำเลที่หมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นหลายโครงการ

โดยการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้อาศัยโดยต้องอำนวยความสะดวกสบายและบริหารโครงการให้คง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีน่าอยู่อาศัยเป็นผลให้มูลค่าธุรกิจบ้านจัดสรรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยการ บริหารธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมนั้นต้องใช้วิธีการบริหารที่มีการปรับปรุงการจัดสัดส่วนของ

โครงการ จัดหาประเภทผู้ซื้อให้มีความหลากหลาย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพื้นที่ และพัฒนาพื้นที่ให้เป็นพื้นที่สร้างรายได้ เพิ่มช่องทางและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เพื่อช่วยเพิ่มจำนวนผู้ซื้อ มุ่งการโฆษณาและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีตั้งนั้นการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การออกแบบเพื่อช่วยในการซื้อที่ การจัดทำงบประมาณโครงการ การวางแผนงานในแต่ละช่วงงาน การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องรอบรู้ในเรื่องการตลาด กฎหมาย การวางแผนเรื่องการใช้เงิน การโฆษณา ควบคุมดูแลโครงการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะเกิดได้ตลอดเวลา ผู้บริหารธุรกิจบ้านจัดสรร ต้องแสวงหาความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะการบริหารโครงการที่ดีจำเป็นต้องทราบถึงรายละเอียดการทำงานของหน่วยงานนั้นเป็นอย่างดี การบริหารจัดการเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาโครงการประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโครงการที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า ฯลฯ ประสบความสำเร็จ โดยผู้อยู่อาศัยได้รับความพึงพอใจสูงสุดในขณะที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดในการลงทุนแก่เจ้าของโครงการ ด้วยการบริหารจัดการที่ดีจากมืออาชีพ ที่มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ

จากปัญหาธุรกิจบ้านจัดสรรที่ผ่านมา ภาครัฐได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ด้วยการออกมาตรการฟื้นฟูต่างๆ เช่น การให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสิน ร่วมกันให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 9 ต่อปี การจัดตั้งองค์การบริหารสินเชื่อสังหาริมทรัพย์ หรือ อบส. เพื่อใช้เป็นกลไกของรัฐ ในการช่วยเสริมสภาพคล่องให้แก่สถาบันทางการเงิน และผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ การช่วยเหลือทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ของการเคหะแห่งชาติ โดยให้คัดเลือกโครงการที่มีคุณภาพหรือมีความคืบหน้ามากในการก่อสร้าง แล้วให้เงินสนับสนุนในการก่อสร้างจนเสร็จโครงการ พร้อมทั้งให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสินปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยให้แก่ลูกค้าในโครงการเหล่านั้น รวมทั้งให้การเคหะแห่งชาติรับซื้อหรือจำนองโครงการอสังหาริมทรัพย์จากสถาบันการเงินมาดำเนินการซึ่ง การดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่มีความคืบหน้ามากนัก ซึ่งก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการ เช่น การติดขัดในขั้นตอนของกฎหมาย จากหน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกัน ทำให้การปฏิบัติงานยุ่งยากล่าช้านอกจากนั้นแล้วการแก้ไขปัญหาสถาบันการเงินเป็นอันดับแรกและให้ความสำคัญแก่ภาคการส่งออก อุตสาหกรรมขนาดกลาง - เล็ก เป็นลำดับทำให้การแก้ไขปัญหาของธุรกิจบ้านจัดสรรจึงเป็นไปอย่างล่าช้าและมีข้อขัดข้องมากมายกว่าจะถึงเวลาที่ภาครัฐและสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญร่วมมือกันแก้ไขปัญหาอสังหาริมทรัพย์อย่างจริงจังคงต้องประสบกับปัญหาความล้มเหลวในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก

2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

จากการดำเนินงานของโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจำนวน 5 โครงการ โดยโครงการหมู่บ้านอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนหน่วยพักอาศัย ตั้งแต่ 100 หน่วยขึ้นไป ระดับราคาอยู่ในระดับตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป โดยอยู่รอบเมืองห่างจากตัวเมืองนครราชสีมา ระยะ 10-15 กิโลเมตร และเป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีผู้พักอาศัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จากการสัมภาษณ์เจ้าของโครงการ สถาปนิก และผู้ซื้อบ้านจัดสรร สามารถสรุปสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ดังนี้

2.1 ด้านสถาปัตยกรรม

2.1.1 รูปแบบบ้าน/บ้านเดี่ยว/เอกลักษณ์

การก่อสร้างของโครงการ ได้มีการควบคุมงานระหว่างดำเนินการก่อสร้าง ให้เกิดความเรียบร้อย เน้นการจัดการให้ทำตามกฎ กติกา ที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับเหมาก่อสร้าง โดยส่วนใหญ่ได้การออกแบบของโครงการ ได้นำเอกลักษณ์การวางผังโครงการที่เหมือนกันทุกหลัง ทั้งบ้านชั้นเดียว และบ้าน 2 ชั้น มีรูปร่างบ้านแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า รูปทรงอาคาร สีเหลี่ยมด้านกว้างและยาวใกล้เคียงกัน รูปแบบทางสถาปัตยกรรมแบบร่วมสมัย ใช้สโตริม น้ำตาล วัสดุที่ใช้ ปูนและไม้เทียม หลังคาแบบปั้นหย่า ชุ่มหน้าและการเดินบัวปูน ร่วมสมัย มีราว ระแนง โดยใช้ราวเหล็กแฉนวนอน มีการดำเนินงาน คือ บำบัดน้ำเสียของบ้านพักคนงาน การควบคุมคุณภาพอากาศ และการวางผังโครงการให้การจราจรสามารถทะลุเข้าหากันได้ และจุดมุมของพื้นที่จะเว้นไว้สำหรับการปลูกต้นไม้ และเน้นการออกแบบทางระบายน้ำเป็นสำคัญ ซึ่งมีการดำเนินงานโดยออกแบบผังจะเน้นให้ถนนกว้างตามกฎหมายเป็นหลัก มีการปลูกต้นไม้ตามริมฟุตบาท และถนนทุกขอยต้องวิ่งชนกันได้ แบ่งพื้นที่จัดสรรให้เป็นพื้นที่สีเขียว ทำสวนสาธารณะตามกฎหมาย ออกแบบการระบายน้ำให้ได้พื้นที่ลาดเอียงสูงกว่าพื้นที่เขตถนนสาธารณะ ซึ่งให้สถาปนิก และวิศวกรออกแบบให้ตั้งแต่เริ่มโครงการ

2.1.2 ความปลอดภัย/สาธารณสุขโรค

การออกแบบโครงการกำหนดให้มีเส้นทางคมนาคมสามารถทะลุเข้าหากันได้สะดวก มีทางเข้าออกเพียงด้านเดียว กำหนดให้มีป้อมยามรักษาความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มลูกค้า การออกแบบให้มีเอกลักษณ์อาคาร มีความสวยงาม เน้นวัสดุที่มีคุณภาพ โครงการควรมีภาพลักษณ์ร่มรื่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก การออกแบบพื้นที่สีเขียว และระบบสาธารณสุขโรคที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการน้ำเสีย ขยะมูลฝอย

ความลึกของระดับน้ำเสีย ได้มีวิศวกร และสถาปนิกออกแบบบ้านพักอาศัยจะให้มีระบบถังบำบัดน้ำเสีย โดยออกแบบเป็นระบบถังเซฟติกแท๊งค์ และไม่มีการออกแบบระบบถังบำบัดแบบรวม โดยสถาปนิก วิศวกรที่ออกแบบเห็นว่าให้ระบบบำบัดน้ำเสียเป็นระบบถังซึมตามความลาดเอียงของพื้นที่ และไม่จำเป็นต้องออกแบบระบบเครื่องสูบน้ำ

การออกแบบระบบบ่อดักไขมันได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและได้ทำ
เกินมาตรฐานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาภายหลัง

การจัดการขยะมูลฝอย ไม่มีการออกแบบพื้นที่ในการทำที่พักขยะรวม แต่จะ
ทำที่พักขยะไว้ในแต่ละบ้านเป็นการสะดวกต่อลูกค้ามากกว่าการทำที่พักขยะแบบรวม

2.1.3 การคมนาคม/ทำเลที่ตั้ง

โครงการได้ดำเนินการใกล้เคียงกัน โดยด้านการจราจร ทางเข้า-ออก
โครงการ มีทางเข้า-ออกโครงการหมู่บ้าน เป็นถนนหลักมีความกว้างตั้งแต่ 12.00-16.00 ม. เป็นไปตาม
กฎหมายกำหนด มีป้ายจราจรการจราจร คอยตรวจตราการเข้า-ออก โครงการ ส่วนถนนรองหรือถนน
ซอยย่อย ๆ ของโครงการเป็นถนนปลายตัน ขนาดกว้าง 8.00 ม. ความยาวไม่เกิน 300 ม.

ทางเท้า ทางจักรยาน และต้นไม้ริมถนน โดยโครงการได้กำหนดทางเท้าอยู่
บริเวณสองฝั่งของถนนหลัก มีความกว้างตั้งแต่ 1.20-1.50 ม. บริเวณทางเท้ามีอยู่บนถนนหลัก มี
ความเป็นระเบียบ สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้อยู่อาศัยภายในโครงการ และมีการจัดวางต้นไม้
พุ่มขนาดใหญ่ หรือไม้ยืนต้นความสูง 2.00-4.00 ม. และไม้พุ่มเล็กสูง 0.30-0.50 ม. แสดงขอบเขต
ชัดเจน ทางเท้าบริเวณถนนซอยไม่มีคั่น มีการจัดวางรางและเสาไฟฟ้าส่องสว่างทางจักรยาน จัดวาง
บนถนนไปกับทางเท้า และถนนโดยให้อยู่ระหว่างถนนและทางเท้า

2.1.4 สวนหย่อม/ทัศนียภาพ

พื้นที่สีเขียว ทางโครงการได้ออกแบบตั้งแต่เริ่มแรกเพื่อให้เป็นไปตาม
ข้อบังคับของกฎหมายเมื่อดำเนินโครงการมีการปรับแบบเพื่อเป็นไปตามเจ้าของโครงการ ให้มีพื้นที่สี
เขียวน้อยลง และมีการจัดพื้นที่ที่เน้นจุดขายให้กับโครงการเป็นหลัก

สำหรับพื้นที่สีเขียวที่เป็นต้นไม้ยืนต้นถาวร ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสถาปนิก
เห็นว่าการออกแบบให้มีต้นไม้มากกว่าร้อยละ 50 เมื่อต้นไม้โตทำให้ดู รก/สกปรก ดูแลรักษายาก

สำหรับการจัดพื้นที่สีเขียวสำหรับสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น สนามกีฬา มี
การออกแบบไปตามมาตรฐานการออกแบบสวน แต่ยังขาดแคลนบุคลากรในการดูแลรักษาการจัด
สวน

2.2 ด้านการจัดการธุรกิจ

2.2.1 ด้านบุคลากร

การจัดการด้านบุคลากรของโครงการมีบุคลากรเพื่อจัดการภายในโครงการ
อย่างเพียงพอ โดยมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่อง เช่น ดูแลระบบไฟฟ้า ประปา
ซ่อมบำรุง ไม้ประจำโครงการ และมีการให้บริการอย่างสุภาพ เรียบร้อย เอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจ
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

2.2.2 ด้านการเงิน/ราคา

โครงการมีแนวคิดนำทรัพยากรที่มีอยู่เดิม นำมาพัฒนาหรือวางแผนธุรกิจเพื่อทำการขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน โดยไม่เน้นวงเงินกู้ที่สูงเกินไป เพื่อนำมาพัฒนาและลงทุนในระยะเริ่มต้น

2.2.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

การดำเนินงานก่อสร้างมีกฎกติกาของโครงการ โดยกำหนดให้มีทางเข้าออกของรถส่งวัสดุ อุปกรณ์ก่อสร้าง มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่เป็นสัดส่วน มีการควบคุมงานก่อสร้างโดยผู้ควบคุมงานของโครงการเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติในขั้นตอนของการก่อสร้างในแต่ละส่วนของงานก่อสร้าง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเทคนิคและขั้นตอนการทำงานก่อสร้างที่ถูกต้องให้กับลูกค้า

2.2.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

โครงการหมู่บ้านจัดสรรมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย โดยการศึกษากลุ่มเป้าหมาย เพิ่มช่องทางการขาย การออกบูชิตามเทศกาลมหกรรมบ้าน และการบริหารหลังการขาย การดูแลลูกค้ามีของลด ของแถม ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในระยะเวลาที่กำหนด

การบริหารจัดการทางโครงการจะเป็นผู้ดำเนินการเองโดยมีการจัดการดูแลระบบส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภค มีการจัดจ้างคนงานดูแลส่วน ต้นไม้ การทำความสะอาด และความเรียบร้อยของถนน การจัดจ้างยามรักษาความปลอดภัยให้กับลูกบ้าน ดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อมของหมู่บ้านรวมถึงความสามัคคีในหมู่บ้าน

2.2.5 ด้านจริยธรรม

โครงการมีจริยธรรมต่อลูกค้า ทำงานอย่างตรงไปตรงมา ดูแลเอาใจใส่ลูกบ้านอย่างจริงใจ นอกจากนั้นโครงการยังมีจริยธรรมการบริหารจัดการต่อลูกค้า ต่อรัฐ บุคลากร และต่อสังคมและชุมชน เพื่อให้ผู้ซื้อโครงการเกิดความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างมีความสุข

2.3 ด้านความพึงพอใจของผู้ซื้อ

2.3.1 ด้านบุคลากร

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.3.2 ด้านการเงิน/ราคา

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเงิน/ราคาอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้ และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม

2.3.3 ด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง การจัดวางรูปแบบ แพนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนต สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม

2.3.4 ด้านการตลาด/การบริหารจัดการ

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการตลาด/การบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง บ้านจัดสรรที่ซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ

2.3.5 ด้านจริยธรรม

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านจริยธรรมอยู่ในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย และพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง มีพนักงานให้บริการอภัยภัยดี ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และการมีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน

2.4 ด้านบริการหลังการขาย

ผู้ซื้อบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบริการหลังการขายอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัยและพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่อง มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น

3. การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม

การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรมมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 องค์ประกอบที่ 1 การจัดการด้านบุคลากร หมายถึง วิธีการในการเลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานและจัดการดูแลให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานให้

บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการจัดคนเข้าทำงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยการจัดการด้านบุคลากร จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญ ดังนี้

3.1.1 การออกแบบงานเพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน คือ ขั้นตอนที่ต้องเนื่องจากการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่จะมาถึงขั้นแรกของการบริหารงานบุคคล คือการวางแผนองค์การ และการออกแบบงาน ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของกิจกรรมที่ต้องทำในขั้นนี้

3.1.2 การวางแผนกำลังคน คือ ขั้นตอนของการวิเคราะห์เพื่อทราบชนิดและจำนวนของตำแหน่งงาน และบุคคลที่ต้องการเพื่อจัดเป็นแผนกำลังคนขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มต้นขั้นตอนแรกของการหาคนมาบรรจุ

3.1.3 การสรรหาและการคัดเลือก การมีวิธีการสรรหาบุคคล ก็เพื่อให้ได้บุคคลที่พึงประสงค์ที่สุด และการมีวิธีการคัดเลือกคน เพื่อให้ได้คนที่ดีมีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามจำนวนตำแหน่งงานต่าง ๆ

3.1.4 การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน คือ การแนะนำเพื่อบรรจุหรือการปฐมนิเทศ จะทำเมื่อพนักงานใหม่เข้าทำงานในช่วงแรกของการทดลองงานและเรื่อยไปจนมีการบรรจุ

3.1.5 การอบรมและพัฒนาบุคคล คือขั้นตอนที่เป็นหน้าที่สำคัญที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลาทุกขณะที่มีทรัพยากรมนุษย์ทำงานอยู่กับเรา เพื่อมุ่งที่จะให้มีการเสริมความรู้ความสามารถ ตลอดจนความชำนาญให้เพิ่มขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่าคุณภาพของตัวพนักงานจะไม่ตกต่ำลงเพราะผลอันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคนิค วิธีการผลิต และเงื่อนไขของปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่น ตลอดจนการช่วยให้พนักงานมีความเติบโตก้าวหน้าทันโลก

3.1.6 การจ่ายค่าตอบแทน คือ การจ่ายผลตอบแทนพนักงานด้วยผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความพอใจมากพอสมควร และพอเพียงในระดับที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจขึ้นในตัวพนักงาน

3.1.7 การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์การต้องคอยดูแลทั้งเรื่องสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ย่อมเป็นงานอีกด้านหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง และมีแผนงานและวิธีปฏิบัติทางด้านนี้ครบตามสมควร ทั้งนี้ก็เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

3.1.8 การประเมินผล คือ การควบคุมติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานบุคคลให้ครบถ้วนทุกหน้าที่งานและทุกขอบเขตของกิจกรรม ทั้งนี้ก็เพื่อวัตถุประสงค์ในด้านความสำเร็จผลของการจัดการด้านบุคลากรที่สมบูรณ์ ต้องมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ

3.2 องค์ประกอบที่ 2 การจัดการด้านการเงิน/ราคา หมายถึง วิธีการในการจัดหาและการใช้ไปของเงินทุน ด้วยวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจเกิดมูลค่าสูงสุด มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 การวางแผนบริหารเงินทุน หมายถึง การพยากรณ์และจัดบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดกับธุรกิจนั้นในอนาคต ทั้งนี้โดยวิธีการเน้นให้เห็นถึงกระแสเงินสดที่เข้ามาและกระแสเงินสดที่ออกไปจากธุรกิจนั้น

3.2.2 การจัดหาเงินทุน หมายถึง การจัดหาเงินทุนมาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการนั้น เป็นเรื่องของการบอกให้รู้ว่ากิจการจะหาเงินทุนมาใช้จ่ายตามที่ต้องการได้เมื่อไร หาได้จากแหล่งใด และด้วยวิธีการอย่างไร ทั้งนี้รวมถึงเรื่องที่จะต้องค้นหาผู้มีเงินทุน วิธีการที่จะหาให้ได้ตรงตามกำหนดเวลาและรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มีเงินทุนที่จะยอมให้กู้ยืม ทั้งนี้ โดยการหาข้อเท็จจริงและให้ตัวเลขประกอบสนับสนุนคำขอที่สมจริง

3.2.3 การจัดสรรเงินทุน หมายถึง การจัดสรรเงินทุนไปในสินทรัพย์อย่างไรที่จะก่อให้เกิดความเหมาะสมที่สุด ให้ความสำคัญระหว่างความสามารถในการทำกำไร และสภาพคล่องของกิจการ แหล่งเงินกู้ที่สำคัญๆ ของนักลงทุน หรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรร ก็คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์และบริษัทเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งสถาบันการเงินดังกล่าวแต่ละสถาบันต่างก็ย่อมมีระเบียบ กฎเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการพิจารณาให้เงินกู้แก่นักลงทุนหรือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรที่แตกต่างกันออกไป

3.3 องค์ประกอบที่ 3 การจัดการด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่/เอกลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง การตัดสินใจในแต่ละช่วงระยะเวลาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมเกี่ยวกับการจัดหา การจัดเก็บและการใช้งานวัสดุดิบ ตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้า การจัดการวัสดุจะมีผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการไหลของวัสดุ ตั้งแต่การจัดหาจากภายนอกองค์การ การใช้งาน การเก็บรักษา และการกระจายสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิตและหน้าที่อื่น ประกอบด้วย

3.3.1 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เป็นงานสำคัญของฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายจัดการวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การเลือกผู้ขายวัสดุดิบ การจัดซื้อ จนกระทั่งได้รับสินค้าตามที่ต้องการ การจัดหาวัสดุดิบจะมีรายละเอียดและเกี่ยวกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งภายนอกและภายในองค์การ จึงต้องดำเนินการด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ได้วัสดุ อุปกรณ์ วัสดุดิบหรือบริการตามความต้องการของผู้ใช้

3.3.2 การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุที่จะจัดเก็บ เช่น การเก็บรักษาวัสดุให้

ถูกต้องเหมาะสม มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการเก็บรักษาวัสดุที่เหมาะสมกับวัสดุ โดยพิจารณาจาก น้ำหนัก รูปร่าง และการเก็บรักษา

3.3.3 การเบิกใช้งานวัสดุอุปกรณ์ การที่หน่วยปฏิบัติงานจะนำวัสดุออกไปใช้งาน จะต้องปฏิบัติตามวิธีการที่ถูกต้องของการเบิกจ่ายจากหน่วยจ่าย ในเวลาเดียวกันหน่วยจ่ายก็จะต้องกำหนดวิธีการจ่ายวัสดุที่ถูกต้องด้วย และเมื่อหมดความจำเป็นที่จะใช้วัสดุสมควรจัดให้มีการส่งคืนวัสดุนั้นไปที่หน่วยจ่ายเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนและการ

ส่วนการจัดการด้านเครื่องมือ หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานและการกำหนดเครื่องมือ การเลือกซื้อเครื่องมือและการสั่งซื้อเครื่องมือซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการผลิตสินค้าในธุรกิจบ้านจัดสรร เพราะการเลือกใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและไม่รับการยอมรับในวงการอุตสาหกรรมการก่อสร้างจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือได้และการจัดการด้านเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการผลิต การจัดการด้านเครื่องมือ ประกอบด้วย

3.3.4 การกำหนดเครื่องมือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การจัดซื้อเครื่องมือมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามที่ผู้ใช้งานต้องการดังนั้นหากผู้ใช้และผู้จัดซื้อต้องการให้การจัดหาและกำหนดเครื่องมือมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรดำเนินการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องมือไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การจัดหาเป็นไปอย่างถูกต้อง การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะก็คือ การกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องมือแต่ละชนิดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบ รูปร่างลักษณะ ขนาด ชนิด และคุณสมบัติของวัสดุที่นำมาใช้เป็นส่วนประกอบ

3.3.5 การเลือกซื้อเครื่องมือ ผู้จัดซื้อเครื่องมือต้องสรรหาผู้ขายที่มีความสามารถและความเหมาะสมในการจัดหาเครื่องมือหรือการให้บริการการขายและหลังการขาย โดยการจัดหาข้อมูลของผู้ขายแต่ละรายการเปิดประมูลการประเมินข้อเสนอ และการตัดสินใจ โดยฝ่ายจัดซื้อสมควรพิจารณาปัจจัยสำคัญ เช่น คุณสมบัติ ปริมาณ ราคา การบริการ ความซื่อสัตย์สุจริต และฐานะการเงินของผู้ขายเครื่องมือ

3.3.6 การสั่งซื้อเครื่องมือ เป็นการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือต่างๆตามที่ต้องการใช้ โดยมีคุณสมบัติที่ถูกต้องในจำนวนที่ถูกต้อง ภายในจังหวะเวลาที่ถูกต้องในราคาที่ถูกต้องจากผู้ขายที่ถูกต้อง โดยการนำส่งไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง

3.4 องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านการตลาด/การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

3.4.1 การวางแผน หมายถึง กระบวนการในการใช้ความคิดอย่างรอบคอบเพื่อทำการตัดสินใจล่วงหน้าว่า จะกระทำอะไร กระทำเมื่อไร กระทำอย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ

3.4.2 การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแผนงานและการแบ่งงานกันทำ เฉพาะด้าน การจัดแผนงานคือ การรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวพันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในที่เดียวกัน การแบ่งงานกันทำเฉพาะคือ การแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อให้บุคคลแต่ละคนภายในองค์การ รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ที่จำกัด

3.4.3 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการสรรหา บุคลากรบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การ โดยผู้บริหารต้องวางแผนทรัพยากร กำลังคนสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ สรรหา คัดเลือก ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.4.4 การสั่งการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการแสดงความเป็นผู้นำและใช้ความสามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำการสิ่งต่างๆ ที่ได้วางแผนและจัดระเบียบไว้โดยผ่านทางกระบวนการติดต่อสื่อสาร

3.4.5 การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐาน ของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาวามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การการดำเนินการนั้นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ส่วนการจัดการด้านการตลาด หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมายในการ กำหนดความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ การจัดการด้านการตลาดจะต้องเริ่มกระบวนการตั้งแต่การกำหนดหรือระบุความต้องการของลูกค้าได้ก่อน แล้วจึงหาวิธีดำเนินการพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และจะต้องมีการติดตามประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการด้านการตลาดประกอบ

3.4.6 ผลិតภัณฑ์ หมายถึง การจัดการด้านผลิตภัณฑ์ธุรกิจบ้านจัดสรรถือได้ว่าเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ผู้บริโภคชั้นสุดท้ายซื้อไปเพื่ออยู่อาศัยด้วยตนเอง ที่ผู้ประกอบการบ้านจัดสรรจะต้องคำนึงถึงระดับของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีผลต่อการจำหน่ายในตลาด

3.4.7 การกำหนดราคา คือ การวางแผนและกำหนดราคาให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อดึงดูดและจูงใจผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องพิจารณา คือ ต้นทุน อุปสงค์-อุปทาน การแข่งขัน และ ปฏิกริยาของผู้บริโภคที่สนองตอบ

3.4.8 การส่งเสริมการจัดจำหน่าย คือ กิจกรรมที่นำผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดเป้าหมายซึ่งต้องใช้กระบวนการติดต่อเพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบไปด้วย การโฆษณา การขายโดยบุคคล การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

3.5 องค์ประกอบที่ 5 การจัดการด้านจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรจะต้องคำนึงถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรมจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น แต่ก็มีผลดีต่อธุรกิจคือ เป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย จรรยาบรรณของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

3.5.1 จรรยาบรรณต่อลูกค้า ต้องให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด จัดหาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมาบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ราคาของสินค้าหรือบริการจะต้องยุติธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าโดยมุ่งแต่กำไรเพียงอย่างเดียว

3.5.2 จรรยาบรรณต่อรัฐ คือการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เห็นชัดเจนคือต้องไม่ทำธุรกิจเกี่ยวกับของต้องห้ามหรือของผิดกฎหมาย จัดทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด ยื่นแบบประเมินและชำระภาษีตามกำหนดเวลา ไม่หลีกเลี่ยงภาษี เป็นต้น

3.5.3 จรรยาบรรณต่อลูกจ้างหรือพนักงาน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจจะต้องมีลูกจ้างหรือพนักงานทำหน้าที่ต่าง ๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจหรือพนักงานระดับบริหารจะต้องจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม จัดสวัสดิการให้ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

3.5.4 จรรยาบรรณต่อสังคม นักธุรกิจที่ดีย่อมจะบริหารธุรกิจของตนโดยเคารพและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจ สร้างสรรค์ประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่สร้างปัญหาให้สังคมไม่สร้างภาวะมลพิษให้แก่สิ่งแวดล้อมและไม่เอาเปรียบสังคมการจัดการด้านจริยธรรมหรือจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์กรและบุคคลต่างๆ ได้แก่ ลูกค้า รัฐ เจ้าของเงินทุนลูกจ้างหรือพนักงาน สังคมโดยรวมและท้องถิ่น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรมสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เส้นทางคมนาคมในจังหวัดนครราชสีมา โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา มีความสะดวกทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมในภาคอีสานตอนล่าง

ปัจจุบันและอนาคตอันใกล้จะมีการขยายเส้นทางถนนวงแหวนรอบเขตตัวเมืองทำให้โครงการหมู่บ้านจัดสรรที่มีอยู่เดิมมีการเล็งเห็นความสำคัญในการเดินทางและมีการขยายมากขึ้น การเดินทางมีความสะดวกรวดเร็วจึงมีการเสาะหาพื้นที่ราคาที่ไม่สูงมากเพื่อที่จะทำการพัฒนาที่ดินให้เป็นโครงการหมู่บ้านจัดสรรในรอบตัวเมืองมากขึ้น ที่อยู่อาศัยและประชาชนในเขตอำเภอเมืองมีความหนาแน่นสังเกตจากการเดินทางในช่วงเวลาเร่งด่วน มียานพาหนะมากขึ้น ทำให้เสียเวลามาก การเจริญเติบโตมีการขยายไปรอบๆ ตัวเมืองอย่างรวดเร็ว โครงการหมู่บ้านจัดสรรที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการรับความเจริญเติบโตในอนาคตประกอบกับการเดินทางในเขตเทศบาลนคร ประชาชนที่มีความพร้อมทั้งด้านรายได้ในระดับปานกลางถึงขั้นสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยพบว่าผู้ที่ตอบสนองสอบถามพบว่ามีความต้องการอยู่ใกล้แหล่งคมนาคม ต้องการอยู่ใกล้แหล่งบริการชุมชน และการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามลำดับ กำลังมองหาพื้นที่และหมู่บ้านในเขตเมืองถึงชานเมืองเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยในอนาคต ดังนั้นโครงการหมู่บ้านจัดสรรจึงควรมีระบบสาธารณูปโภคที่สมบูรณ์ พร้อมกับมีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. การริเริ่มโครงการการพัฒนาที่ดินเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับที่ดินทำให้สามารถพัฒนาที่ดินเปล่าที่ไม่มีราคาทำให้มีราคาสูงขึ้น พัฒนาไปเป็นที่อยู่อาศัย ถ้าที่ดินอยู่ในทำเลที่ดีสามารถพัฒนาไปเป็นที่อยู่อาศัยได้นักพัฒนาที่ดินจะมีความสนใจซื้อที่ดินเพื่อนำไปเพิ่มมูลค่าได้อีกมากมาย แต่ถ้าที่ดินมีขนาดเล็กกราคาราคาแพง แต่อยู่ในทำเลหรือในแหล่งชุมชน จะพัฒนาให้เป็นอาคารสูงเพื่อเพิ่มเนื้อที่การขาย ถ้าที่ดินเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ นักพัฒนาที่ดินจะออกแบบวางผังโครงการเป็นที่อยู่อาศัยในแนวราบ การพัฒนาที่ดิน สอดคล้องกับ (สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์. 2551) เริ่มตั้งแต่การหาแหล่งที่ดินที่มีราคาไม่แพงมากนัก โดยพิจารณาจากตำแหน่งที่ตั้งมีความเหมาะสมสำหรับเป็นที่อยู่อาศัยหรือไม่ กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มลูกค้าเป็นใคร การตั้งราคาขายควรจะเป็นเท่าใด เมื่อขายเสร็จแล้วจะหรือกำไรเท่าใด โดยนำมาวิเคราะห์ว่าจะลงทุนหรือไม่ นักพัฒนาโครงการหรือนักลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์จะมีรายละเอียดเป็นพื้นที่ทั้งหมดมีจำนวนเท่าใด นำมาแบ่งพื้นที่สำหรับการขายพื้นที่ไว้สำหรับงานพื้นที่ส่วนต่างๆ เช่น ก่อสร้างถนน ทางเข้าออก การปรับที่ดิน การถมดิน บดอัดที่ดิน ก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค น้ำดี น้ำทิ้ง บำบัดน้ำเสีย พื้นที่ส่วนกลางต่างๆ มีค่าดำเนินการส่วนนี้จะเป็นค่าลงทุนเริ่มต้นโครงการ นักพัฒนามองว่าหากโครงการมีความคุ้มค่าที่จะลงทุนหรือไม่ มีราคาขายรวมค่าดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่น่าจะลงทุนหรือความเป็นไปได้ของโครงการ และคาดว่าเป้าหมายผู้อาศัยหรือผู้ซื้อที่จะมาจองหรือซื้อโครงการมีจำนวนเท่าใด อาจคิดเป็นเปอร์เซ็นต์หรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เมื่อพิจารณาเห็นว่าเป็นไปได้ต่อไปจะมองกลุ่มเป้าหมายการซื้อที่อยู่อาศัยอยู่ในกลุ่มใคร พร้อมกำลังซื้อ การผ่อนชำระต่อเดือนเท่าใด กลุ่มลูกค้ามีอายุประมาณเท่าใด จากนั้นก็จะนำปรึกษาผู้ออกแบบหรือสถาปนิก ทำการร่างแบบ ออกแบบแนวคิดที่อยู่อาศัย การวางพื้นที่ใช้สอย การออกแบบพื้นที่ส่วนกลาง เช่น สโมสรหรือคลับเฮาส์ แล้วทำรูปแบบสำหรับการก่อสร้าง จากนั้น

นักพัฒนาโครงการจะทำการขออนุญาตจัดสรรที่ดิน โดยมีรายละเอียดต่างๆ อีกมากมาย และมีค่าใช้จ่ายต่างๆ ค่อนข้างสูง ตั้งแต่ขั้นตอนศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การจัดสรรที่ดิน การแบ่งแยกที่ดิน เมื่อขั้นตอนต่างๆ ได้รับการอนุมัติ ต่อไปก็จะทำการลงทุนตั้งแต่การหาแหล่งเงินทุน โดยมากจะขอจากสถาบันการเงิน หากเป็นผู้ลงทุนหน้าใหม่ระดับความเสี่ยงของสถาบันการเงินค่อนข้างสูง การขอสินเชื่ออาจจะเป็นไปไม่ได้เลย ดังนั้นจะต้องหาแหล่งเงินทุนมาเริ่มโครงการและคิดวิเคราะห์ค่าตัวเลขต่างๆ รายรับ รายจ่าย ค่าวงงาน ดอกเบี้ย การขาย การก่อสร้างบ้านตัวอย่าง พื้นที่ส่วนกลาง สโมสรหรือคลับเฮาส์ของโครงการและส่วนต่างๆ แล้วมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อระยะเวลาผ่านไปช่วงหนึ่งก็จะสามารถไปขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่อไป จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จได้

3. รูปแบบที่ดินในแต่ละพื้นที่จะมีการวางแผนโครงการที่มีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อม แปลงที่ดินมีความเหมาะสมกับโครงการหมู่บ้านจัดสรร ที่ดินจะมีรูปทรงลึกราคาที่ดินด้านหน้าที่มีการติดทางสัญจรจะมีราคาสูง ส่วนด้านที่ลึกจะมีราคาต่ำทำให้การพัฒนาที่ดินนั้นมีโอกาสในการจัดการในด้านราคาที่ไม่แพงจนเกินไป การเลือกที่ดินจะส่งผลต่อการจัดสภาพของโครงการ ทั้งนี้ก็ไม่เสมอไปนัก เนื่องจากลูกค้าที่ต้องการโครงการหมู่บ้านจัดสรรจะต้องมีความมั่นใจว่าโครงการนั้นๆ มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความร่มเย็น มีสถานที่ออกกำลังกายสวนสาธารณะที่เหมาะสม มีคลับเฮาส์หรือเรียกว่าพื้นที่ส่วนกลางที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้อยู่อาศัย สอดคล้องกับแนวคิดของ (พรพรรณ ชินฉพงษ์, 2551) รวมทั้งต้องมั่นใจว่าทำเลที่ตั้งของโครงการไม่ห่างจากตัวเมืองมากเกินไป มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก และในตัวโครงการหมู่บ้านมีทางสัญจรหลัก หรือถนนหลักที่ได้มาตรฐาน ถนนสายรองหรือซอยมีความสะดวก ทางเข้าออกง่าย ลักษณะบ้านพักอาศัยอยู่ประเภทใด ขนาดพื้นที่ดิน ความกว้าง ยาว และที่สำคัญคือ คุณภาพในการก่อสร้าง การใช้วัสดุก่อสร้างที่มีคุณภาพ อายุการใช้งานของสิ่งก่อสร้างพร้อมกับการดูแลรักษาได้ง่าย ดังนั้นเจ้าของโครงการหรือนักพัฒนาโครงการ สถาปนิก วิศวกร จะต้องทำการออกแบบให้เกิดความมั่นใจกับกลุ่มลูกค้าว่าโครงการหมู่บ้านที่จะได้จัดทำขึ้นนั้นจะส่งผลต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า มีการรับรองและการบริการหลังการขาย บริการค่าส่วนกลาง มีการดูแลสภาพแวดล้อมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง มีการบริการรักษาความปลอดภัยต่อลูกค้า จึงจะทำให้โครงการหมู่บ้านจัดสรรประสบผลสำเร็จ

4. พื้นที่สีเขียวในโครงการหมู่บ้านจัดสรร นักพัฒนาโครงการ สถาปนิกจะกำหนดให้เป็นพื้นที่ส่วนกลาง จัดทำเป็นสวนสาธารณะ ปลูกต้นไม้ ตามแนวคิดของ (พรศักดิ์ สิมะพรชัย, 2552) ทั้งนี้ยังไม่ได้เป็นมาตรฐานและระยะเวลาผ่านไปก็จะได้มีการดูแลรักษา โครงการหมู่บ้านจัดสรรเพื่อเป็นต้นแบบควรมีการกำหนดพื้นที่สีเขียว มีสวนสาธารณะ พื้นที่สีเขียวอื่นๆ ให้เห็นคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย การจัดพื้นที่สำหรับสวนสาธารณะและพื้นที่สีเขียวในหมู่บ้าน ขึ้นอยู่กับรูปแบบและขนาดของพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันไปตามการออกแบบในระยะการวางแผนโครงการหมู่บ้าน สวนสาธารณะ

และพื้นที่สีเขียวเป็นส่วนหนึ่งในจุดขายและเป้าหมายการตลาดในระยะเริ่มต้นโครงการ จึงได้รับการบำรุงรักษาอย่างดีในระยะแรกๆ และความรับผิดชอบของผู้อยู่อาศัยที่ต้องร่วมกันดูแลรักษาให้คงสภาพความสวยงามและใช้ประโยชน์ได้

5. หมู่บ้านจัดสรรที่โครงการส่งเสริมด้านการขาย พื้นที่ส่วนกลางมักจะสร้างพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย สนามกีฬา และระบบนันทนาการต่างๆ เป็นการส่งเสริมด้านสุขภาพ สุขภาพ และความสัมพันธ์ทางสังคมในชุมชน จากการศึกษาโครงการหมู่บ้านจัดสรรโดยมากจะพบว่า ในช่วงเริ่มต้นของโครงการจะมีพื้นที่สำหรับเครื่องออกกำลังกาย สนามกีฬา เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานแต่เมื่อโครงการเริ่มต้นได้ไปสักระยะหนึ่งหรือสิ้นสุดหลังการขายแล้ว อุปกรณ์ต่างๆ มักจะไม่มี การดูแลรักษา และการคงสภาพของเครื่องเล่นหรือเครื่องออกกำลังกาย ดังนั้นโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมควรมีมาตรการรักษาสุขภาพและสนับสนุนให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมกัน มีการดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องเล่น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีอุปกรณ์ต่างๆ เกิดความจำขำรวดเร็ว สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน ด้านแนวคิด ความสัมพันธ์การออกแบบโครงการหมู่บ้านจัดสรรระยะเริ่มต้นโครงการคาดการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม และสภาพของสังคมในชุมชนมีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ควรมีการวางแผนระบบสาธารณูปโภค การใช้งานและการบำรุงรักษาทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

6. สโมสรหรือคลับเฮาส์ในโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่างๆ ปกติแล้วจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการ เจ้าของโครงการได้จัดให้มีเพื่อให้บริการผู้ซื้อบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหมู่บ้านจัดสรรระดับราคาค่อนข้างสูงหรือมีระดับ เพราะราคาขายในหมู่บ้านที่มีสโมสรมักสูงกว่าโครงการที่ไม่มี แต่ผู้ซื้อยินดีที่จะซื้อเพราะมีสโมสร ถ้าไม่มีอาจไม่ซื้อก็ได้ เพราะปัจจุบันผู้ซื้อบ้านมักจะเลือกโครงการที่ให้ความสำคัญกับการบริการชุมชนระยะยาว มีการจัดระบบสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะที่เกินกว่ามาตรฐานโครงการจัดสรรทั่วไป เช่น การมีสโมสร คลับเฮาส์ ยิ่งถ้าโครงการไหนมีการบริการจัดการชุมชนที่ดี และสามารถรักษามาตรฐานโครงการให้มีสภาพเหมือนเมื่อครั้งที่มีการเปิดการขายในระยะแรกด้วยยิ่งเป็นการเลือกสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการจะมีการออกแบบ และจัดวางตำแหน่งของสโมสร คลับเฮาส์ไว้ในโครงการตั้งแต่เริ่มแรกเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายในระยะแรก รวมถึงต้องมีการรักษาสภาพสโมสร คลับเฮาส์ในระยะยาว มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยตัดสินใจที่จะเลือกโครงการที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง สโมสร คลับเฮาส์จะเป็นประโยชน์ในการเป็นจุดศูนย์รวมของชุมชนบ้านจัดสรร ทำให้พื้นที่ส่วนกลางมีบทบาททางสังคมโดยตรง มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมการอยู่อาศัย สนับสนุนให้มีหน่วยงานกลางในการพัฒนาชุมชน โดยกลุ่มบริหารจัดการและสนับสนุนด้านงบประมาณให้นโยบายสามารถตอบสนองความต้องการได้

7. แนวทางการจัดการสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อม มีสถานที่ด้านกายภาพไว้สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ, 2554) การจัดการระบบกำจัดขยะ ระบบบำบัด

น้ำเสีย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัย มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้อาศัย การดำเนินการไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่อยู่อาศัยควรมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เพื่อให้ชุมชนอยู่อาศัย ดังนั้นการใช้ระบบสาธารณสุขปโภคในโครงการหมู่บ้านจัดสรรที่เน้นความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สถาปนิก ผู้ออกแบบอาคาร เจ้าของโครงการ ควรมีการกำหนดหรือวางนโยบาย ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการวางแผนสำหรับระบบบำบัดน้ำเสียจากตัวอาคารจะต้องมีบำบัดน้ำส่วนมากผู้ออกแบบจะนิยมใช้ถังบำบัดน้ำเสียสำเร็จรูป หรือถังเกราะ ถังเซฟติกแล้วปลายท่อจะต่อเข้ากับรางระบายน้ำของโครงการแล้วนำไปปล่อยลงสู่รางธรรมชาติหรือวางระบายน้ำของชุมชน ดังนั้นเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง และเน้นความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมควรมีการออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียสำหรับชุมชนโดยการนำน้ำเสียจากตัวอาคารนำไปบำบัดให้เป็นน้ำที่สามารถนำกลับมาใช้งานในชุมชน เช่น การนำมารดน้ำต้นไม้ในชุมชน สำหรับการจัดเก็บขยะและการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับวางถังขยะในโครงการหมู่บ้านจัดสรรหรือในชุมชนทั่วไปจะมีการจัดวางถังขยะไว้ตามริมถนนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการจัดเก็บขยะ เพื่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในชุมชนควรมีมาตรการสำหรับการทิ้งและการจัดเก็บขยะให้เป็นวัน เวลา กำหนดให้ผู้ทิ้งขยะมีการจัดเก็บให้มิดชิด การใช้ถุงดำ การคัดแยกขยะ สำหรับรูปแบบการถังขยะหรือสถานที่วางถังขยะควรออกแบบรูปร่างให้มีความกลมกลืนกับธรรมชาติให้มากที่สุด หรือมีการออกแบบสำหรับการบดบังโดยใช้ไม้พุ่มที่มีกลิ่นหอม มีการกำหนดพื้นที่สำหรับวางถังขยะ กำหนดมาตรการในชุมชนและเอื้อความสะดวกต่อผู้มีหน้าที่จัดเก็บขยะเพื่อไปบำบัดให้ถูกวิธี มีการวางแผนพื้นที่ การออกแบบด้านสาธารณสุขปโภค ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ และการบำรุงรักษาระบบสาธารณสุขปโภคเพื่อการใช้งานต่อไป

8. การเลือกโครงการบ้านจัดสรรโดยมากจะดูจากการขาย การลงเสาเข็มหรือการก่อสร้างใกล้แล้วเสร็จ จึงทำการเปิดการจอง การขาย ผู้ซื้อบ้านจัดสรรจะไม่รู้ถึงสภาพที่ดินเดิม สภาพการก่อสร้าง นอกจากการสอบถามคนละแวกนั้นหรือหาข้อมูลว่าที่ดินแถวนั้นเดิมจริงเป็นอย่างไร ในขั้นตอนการก่อสร้าง วัสดุต่างๆ หรือตัวอย่างวัสดุจะระบุไว้ในสัญญาการขาย มีรายละเอียดบอกให้ว่าใช้วัสดุ ยี่ห้อใด เพื่อให้ลูกค้าได้เปรียบเทียบกับโครงการอื่นๆ เพราะการแข่งขันด้านอสังหาริมทรัพย์มีสูง มีแบรนด์โครงการใหม่ๆ มากมายจึงเน้นกันที่คุณภาพของบ้าน และชื่อเสียงของแบรนด์ แต่คุณภาพที่ผู้ซื้อบ้านต้องใส่ใจคือ คุณภาพของตัวบ้าน ซึ่งต้องตรวจด้วยตัวเอง โดยเราสามารถขอเข้าดูตัวบ้านได้จากโครงการที่เราสนใจเช่น ก่อนการจองเราสามารถตรวจสอบดูสภาพแวดล้อมคร่าวๆ ภายในโครงการได้ ดูการก่อสร้าง และอื่นๆ ที่เราสามารถดูได้ หรือบางคนเลือกซื้อหลังจากการก่อสร้างเสร็จแล้ว มีคนขายอยู่แล้วแต่ยังมีบ้านเหลือ ซึ่งหลายคนบอกว่ามันทำให้เห็นสภาพจริงๆ ของโครงการ สังคมแวดล้อม และสามารถสอบถามจากคนที่เข้าอยู่ก่อนว่าบ้านดีหรือไม่ได้อย่างไร เพราะบางคนให้เหตุผลว่าบ้านตัวอย่างที่มีให้ดูก่อนโครงการเสร็จนั้นมักจะทำเต็มคุณภาพ ทำดีกว่าบ้านขาย เพราะ

ตามความเป็นจริงนั้นบ้านในโครงการมักใช้ผู้รับเหมาต่างๆ มาทำในแต่ละส่วนงาน และใช้เจ้าหน้าที่ของโครงการตรวจสอบ ซึ่งบางครั้งความผิดพลาดย่อมเกิดขึ้นได้ ปัจจัยที่ควรใส่ใจก่อน เลือกโครงการบ้านจัดสรร เช่น ราคา บริการหลังการขาย การจัดตั้งนิติบุคคล พื้นที่ส่วนกลาง ระบบสาธารณูปโภค ภายในโครงการ ระบบรักษาความปลอดภัยต่างๆ เพราะแม้ว่าโครงการจะใหญ่แค่ไหนก็ยังมีปัญหาเรื่องเหล่านี้มาแล้ว ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบ้านสักหลังมันต้องมียุทธศาสตร์ประกอบต่างๆ มากมายไม่ใช่แค่ มีเงิน อดทน หรือมีเงินสด เท่านั้นควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่กล่าวมาบ้างเพื่อให้เรามีข้อมูล ช่วยในการตัดสินใจก่อนการทำสัญญาจองบ้านสักหลัง และเพื่อให้บ้านที่เราเลือกนั้นคุ้มค่าที่สุดและเป็นมรดกให้ลูกหลานในอนาคตสอดคล้องกับแนวคิดของ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ, 2554)

9. บ้านจัดสรรเมื่อลูกค้าได้จองซื้อบ้านทางโครงการจะเริ่มการสร้างหรือสร้างไปในระยะแรกก็ทำการเปิดจอง และขาย เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจระหว่างการก่อสร้างลูกค้าของโครงการสามารถตรวจสอบขั้นตอนต่างๆ ของการก่อสร้างว่าการดำเนินการถูกต้องตามเทคนิคการก่อสร้างที่ดีหรือไม่ หากลูกค้าไม่ได้เข้าควบคุมหรือตรวจสอบ ทางโครงการก่อสร้างควรมีมาตรการหรือช่องทางในการส่งข้อมูลต่างๆ ให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าการดำเนินการก่อสร้างเป็นไปตามแบบรูปรายการ วัสดุการก่อสร้างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ตั้งแต่เริ่มต้น รวมทั้งขั้นตอนการก่อสร้างต่างๆ ถูกต้องตามเทคนิคการก่อสร้างที่ดี เมื่อการก่อสร้างเสร็จเรียบร้อยก็จะให้ลูกค้าร่วมตรวจสอบร่วมกับทางโครงการ และหากมีการแก้ตามที่ลูกค้าระบุหรือร้องขอ จะต้องดำเนินการแก้ไขทันที หลังการขายบ้านจัดสรรหากลูกค้ามีการจดจำนองกับสถาบันการเงินโครงการจะต้องให้ความสำคัญเตรียมเอกสาร ข้อมูลต่างๆ ไว้ให้กับลูกค้า เมื่อผ่อนชำระหรือชำระครบตามสัญญา โครงการมีมาตรการดูแลบำรุงรักษาบ้านอย่างต่อเนื่อง เช่น การดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภค การป้องกันมอด ปลวก แมลงต่างๆ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยมั่นใจในโครงการที่ส่งเสริมความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับแนวคิดของ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2547)

10. หมู่บ้านผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาดรอบโครงการมากที่สุด ควรจัดการในเรื่องขยะให้ดีขึ้น เพิ่มพนักงานทำความสะอาดและเพิ่มรอบของรถเก็บขยะหรือจัดที่สำหรับเก็บขยะให้เป็นสัดส่วนและจัดเพิ่มถังขยะให้มากขึ้นภายในโครงการผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงพนักงานซ่อมแซมมากที่สุด ควรจัดอบรมการบริการที่ดีให้กับพนักงานในส่วนนี้ และจัดทำมาตรฐานการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริการในส่วนนี้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1.1 ผู้ประกอบการด้านโครงการหมู่บ้านจัดสรรทั้งรายเก่าและรายใหม่ สามารถนำกลยุทธ์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจโครงการหมู่บ้านจัดสรรได้

1.2 จากผลที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำแผนการพัฒนาแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร ไปปฏิบัติที่ใดไปจัดทำเป็นแผนปฏิบัติ การในระดับรองลงไป เพื่อเพิ่มความละเอียดของการปฏิบัติงานทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางกายภาพของแต่ละโครงการซึ่งมีความแตกต่างกัน

1.3 จากผลที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์โดยมุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรของหมู่บ้านจัดสรรเป็นหลัก ซึ่งเมื่อทำการศึกษาอย่างละเอียดแล้ว พบว่า หัวข้อหรือเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวของและสามารถศึกษาไปละเอียดได้ในอนาคต เช่น อัตราสวนคาคูแลร์กษาที่ เหมาะสมในการบริหารทรัพย์สินสวนกลาง เพื่อคาคูการคาคูแลร์กษาสวนกลางในอนาคต หรือนำผลการศึกษาวิเคราะห์ไปใช้กับการบริหารทรัพย์สินกายภาพของอาคารชุดได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาพื้นที่ส่วนกลางของโครงการหมู่บ้านจัดสรร

2.2 ควรศึกษาความต้องการของผู้อาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรเพื่อพัฒนาด้านกายภาพให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น

2.3 ควรศึกษาการจัดการน้ำเสียของชุมชนหมู่บ้านจัดสรรอย่างเป็นระบบชุมชนมีส่วนร่วมและน้ำเสียผ่านการบำบัดกลายเป็นน้ำดีก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ รวมถึงผู้อาศัยในชุมชนมีสุขภาวะที่ดี

2.4 ควรทำการศึกษาแนวโน้มความต้องการและสภาพปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับหมู่บ้านจัดสรรในอนาคต เพื่อเป็นการวางแผนในการพัฒนาการบริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยในอนาคตได้ทันที เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยได้รับความพึงพอใจได้มากกว่าที่คาดหวัง

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2542). การจัดการสิ่งแวดล้อมแบบผสมผสาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ และฐิตินันต์ วาริวนิช. (2551). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉก ณะสิริ. (2556). ธรรมชาติของชีวิต. กรุงเทพฯ: บริษัทยุโรปา เพรส จำกัด.
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2556). หลักการจัดการองค์การและการจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยพร วิเศษมงคล และคณะ. (2557). การพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ : แนวคิดและแนวทางในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ.
- ชัยพจน ชางแต่ง. (2552). การศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ อสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2550). การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- ชูเกียรติ ตรีเพชร. (2553). ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543. สหศาสตร์ ศรีปฐม ชลบุรี, 1(1), 13-26.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2546). พลวัตการบริหารคน. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ดลพิวัฒน์ ปรีดาวิภาต. (2555). การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะ เศรษฐกิจถดถอย. วิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 22(2), 416-426.
- ดำริท พัฒนอะเนก. (2552). การปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 และ 2551. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตรัยสรณ์ สมานรักษ์. (2551). การออกแบบและจัดการสภาพแวดล้อมแบบพอเพียงสำหรับการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านจัดสรรเพื่อลดการใช้ทรัพยากรอย่างสูญเปล่าอันเกิดจากภาวะบ้านว่าง. วิทยานิพนธ์ สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทรงคุณ จันทจร. (2553). การวิจัยเชิงคุณภาพทางวัฒนธรรมชั้นสูง. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2548). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธธีร์ธร ธีร์ขวัญโรจน์. (2549). กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แบบยั่งยืน : จากกระบวนการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สหวิทยาการ ดานการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แบบยั่งยืน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธธีร์ธร ธีร์ขวัญโรจน์. (2552). การบริหารทรัพยากรกายภาพสีเขียว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา เจริญประเสริฐ. (2543). ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจ. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นียบรรณ วรรณศิริ. (2550). มานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิสดารก เวชยานนท์. (2548). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ 620 การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2549). จริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- บัวทิพย์ พรหมศรี. (2551). กลยุทธ์การตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2(3), 91-97.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐม มณีโรจน์. (2547). ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาการบริหาร. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประการ มาถาวร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อผลประกอบการของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจ มหบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประชา ต้นเสนีย์. (2549). การจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 2(2), 30-46.
- ประเทือง ภูมิภัทราคม. (2555). การปรับพฤติกรรม : ทฤษฎีและการประยุกต์. ปทุมธานี: ฝ่ายเอกสารตำรา วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประเสริฐ ศิริเสวีวรรณ. (2556). แนวคิดเบื้องต้นด้านการตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พรพรรณ ชินณพงษ์. (2551). การวางผังบริเวณกับการวิเคราะห์ที่ตั้งโครงการ. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- พรพรรณ นันทแพทย์. (2550). การศึกษาอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2558. จาก <http://dllibrary.spu.ac.th:8080/dspace/bitstream/123456789/1453/1.pdf>
- พรศักดิ์ สิมะพรชัย. (2552). การวางแผนโครงการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบูลย์ สุวรรณโพธิ์ศรี. (2542). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2554). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2543). พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก 24 กุมภาพันธ์ 2543.
- รุ่งธรรม เกียรติศรีชาติ. (2554). การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่อาศัยขนาดกลาง-ย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ เหน้พัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรณารด แสงมณี. (2544). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เท็กซแอนดเจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- วรภัทร ภูเจริญ. (2550). การบริหารนวัตกรรมอย่างยั่งยืนและพอเพียง. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- วรวิทย์ มานะกุล. (2550). ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันดี บุญยิ่ง และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อ อบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วิทยากร เชียงกุล. (2527). การพัฒนาเศรษฐกิจสังคมไทย : บทวิเคราะห์. กรุงเทพฯ: ฉับแกระ.
- วินิจ วีรียงกูร. (2532). การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2547a). จัดทำรายละเอียดโครงการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2547). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มุ่ลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร และคณะ. (2554). จิตวิทยาสภาพแวดล้อมมุ่ลฐานการสร้างสรรค์ และจัดการสภาพแวดล้อมน่าอยู่อาศัย. กรุงเทพฯ: จี.พี.พี.เซนเตอร์.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถการ.

วิลาวรรณ ศรีสงคราม. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). อสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง.

สนธยา วณิชวัฒน์. (2556). กระบวนการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2549). การประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมาคมสถาปนิกสยาม. (2551). มาตรฐานการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร. กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์.

สมาคมอสังหาริมทรัพย์จังหวัดนครราชสีมา. (2548). การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมาคมอสังหาริมทรัพย์จังหวัดนครราชสีมา. (2558). โครงการบ้าน บ้านจัดสรร.

สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561. จาก www.koratrealstate.org.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2559). อุตสาหกรรมสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา. (2560). ประชากรในจังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: ทะเบียนราษฎร.

สิริน พิมลลิขิต. (2548). แนวทางการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรขนาดกลางจังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สืบชาติ อันทะไชย. (2556). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.

สุดาพร กุลทลบุตร. (2552). หลักการตลาดสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธิชัย ดิยะสุวรรณ. (2543). ความล้มเหลวที่มีผลธุรกิจบ้านและที่ดินจัดสรรในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปี 2540 – 2541. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

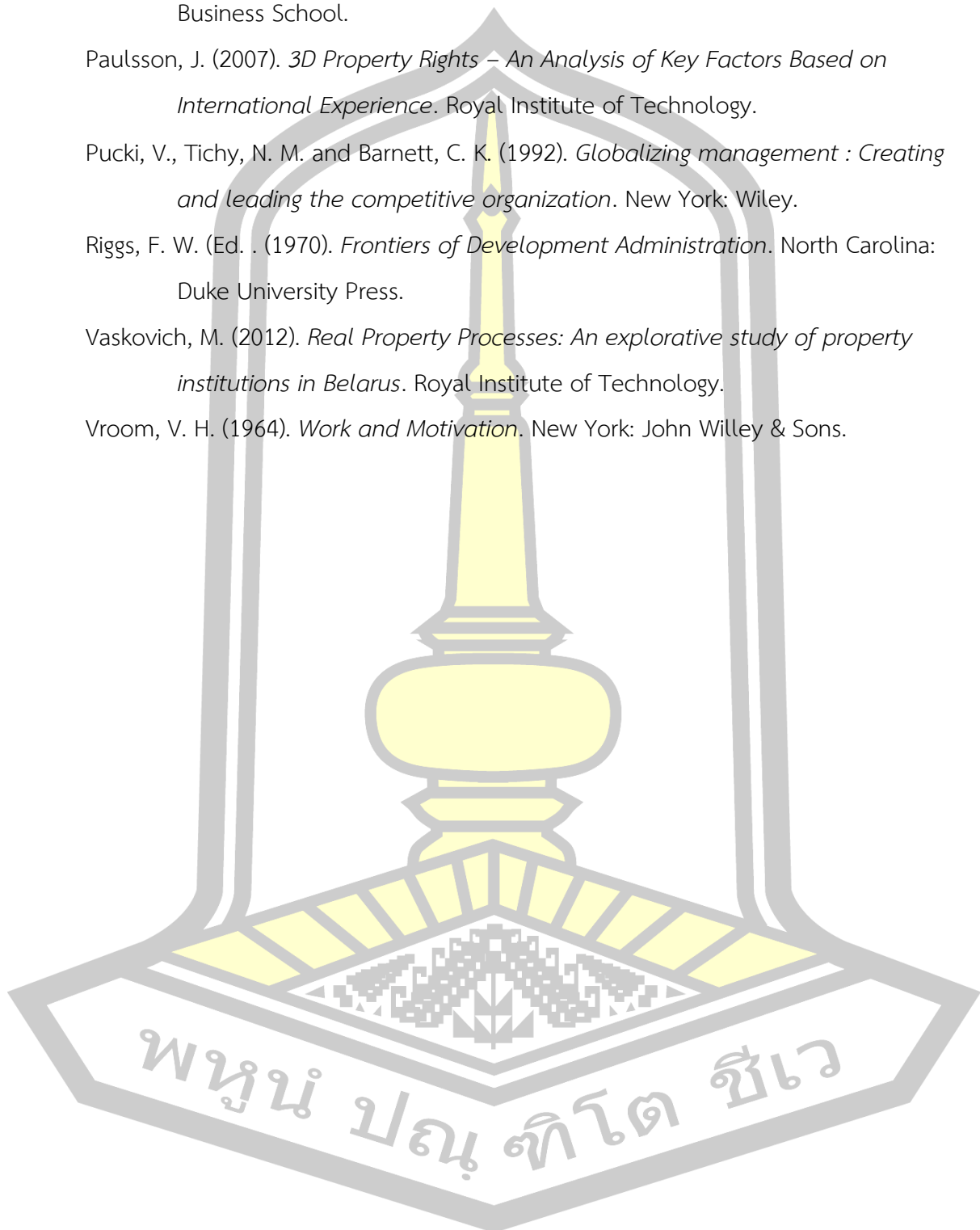
สุเทพ สุนทรภัสส์. (2543). ทฤษฎีสังคมวิทยาสมัยพื้นฐานแนวความคิดทฤษฎีทางสังคมวิทยา และวัฒนธรรม. เชียงใหม่: โกบอลวิชั่น.

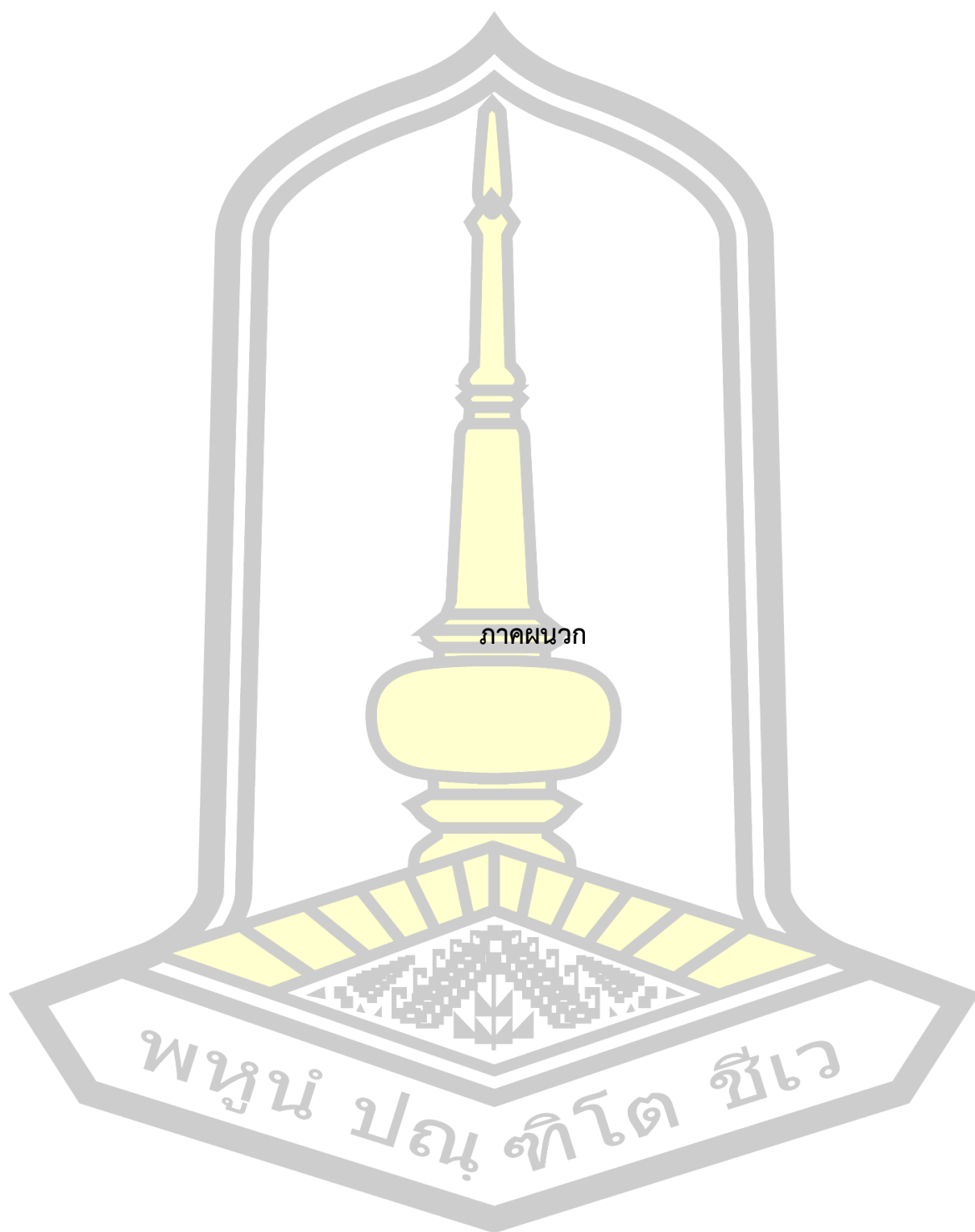
สุภณิตา มั่นเจริญ. (2553). แนวทางการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่าสำหรับการพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรร. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุรศักดิ์ เทศประสิทธิ์. (2559). การพัฒนาและสร้างแบบจำลองหมู่บ้านจัดสรรต้นแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม. นครราชสีมา: คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สุวิมล แม้นจริง. (2552). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2550). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ. (2551). การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลในทศวรรษหน้า. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรัตน์ เศรษฐบุต. (2554). มาตรฐานการควบคุมงานก่อสร้างอาคารเขียว. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2561. จาก <http://www.thaicollectors.com>
- อรวิดี ลีรวัดาน. (2554). ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของนักลงทุนต่างชาติในธุรกิจที่พักอาศัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. OH: South-Western collage Publishing.
- Brown, R. (1965). *Social Psychology*. New York: The Free Press.
- Dessler, G. (1997). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Friedman, H. J. (1970). *Administrative Roles in Local Governments*. North Carolina: Duke University Press.
- Gant, G. F. (1979). *Development Administration : Concepts, Goals, Methods*. Wisconsin: The University of Wisconsin Press.
- Jingryd, O. (2008). *Impartial contract-engineering in real estate transactions: the Swedish broker and the Latin notary*. Malmö University.
- Kotler, P., and Keller, K. . (1996). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mondy R. Wayne and Robert M. Noe. (1955). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Olla job*. Michigan: University of Michigan Press.

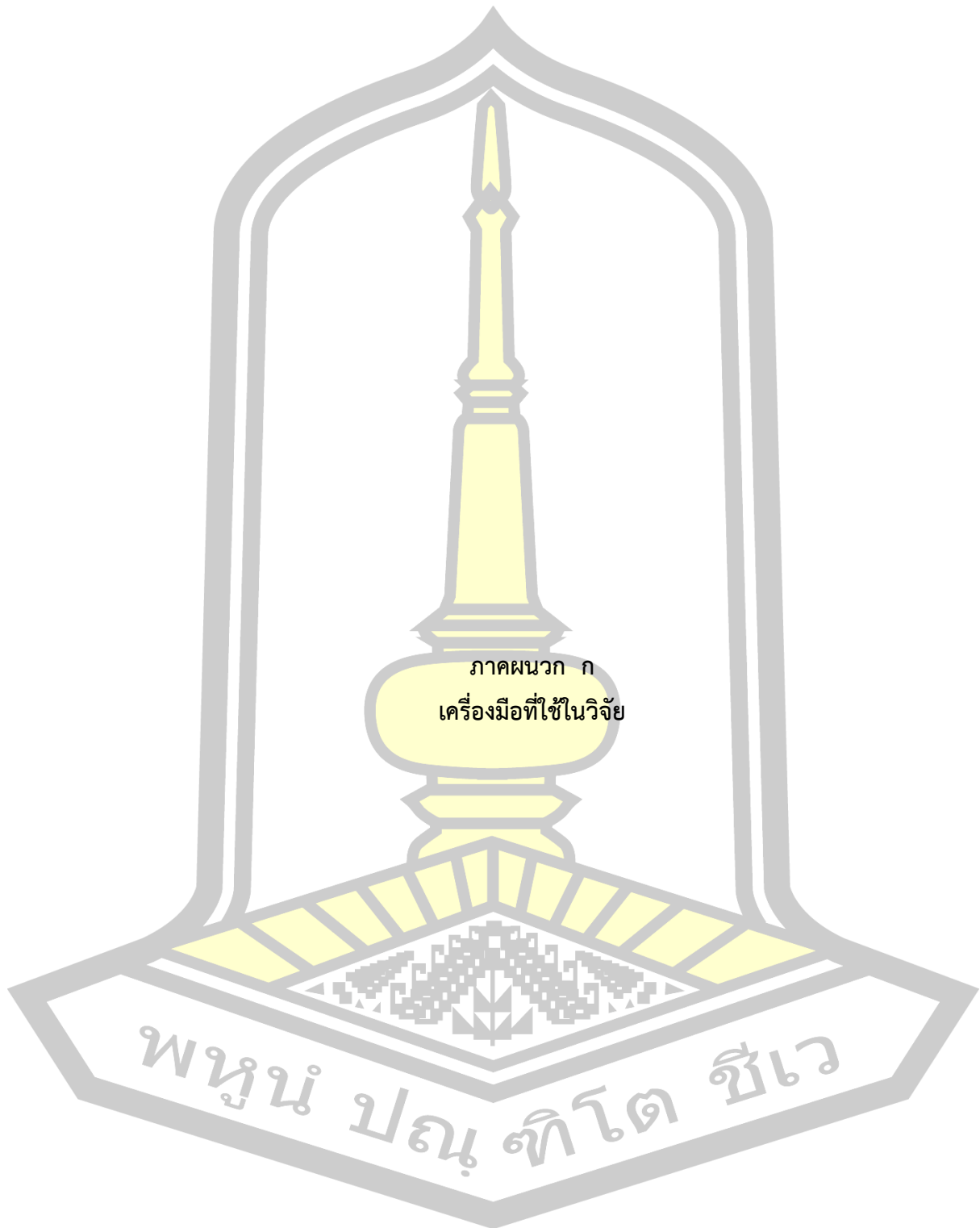
- Nilsson, P. (2013). *Price Formation in Real Estate Markets*. Jönköping International Business School.
- Paulsson, J. (2007). *3D Property Rights – An Analysis of Key Factors Based on International Experience*. Royal Institute of Technology.
- Pucki, V., Tichy, N. M. and Barnett, C. K. (1992). *Globalizing management : Creating and leading the competitive organization*. New York: Wiley.
- Riggs, F. W. (Ed. . (1970). *Frontiers of Development Administration*. North Carolina: Duke University Press.
- Vaskovich, M. (2012). *Real Property Processes: An explorative study of property institutions in Belarus*. Royal Institute of Technology.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey & Sons.





ภาคผนวก

พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว



สำหรับผู้รู้
ภาครัฐ/ภาคเอกชน/ภาคชุมชน

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์นี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

คำรับรอง : ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ถือเป็นความลับที่สุด และในการแสดงผลงานวิจัยเท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของธุรกิจบ้านจัดสรร

ตอนที่ 2 วัฒนธรรมที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ตอนที่ 4 นโยบายธุรกิจบ้านจัดสรร

โครงการหมู่บ้าน.....

หน่วยงาน.....

ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....

วันที่ให้ข้อมูล.....

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 1 ความเป็นมาของธุรกิจบ้านจัดสรร

1. ธุรกิจบ้านจัดสรรในอดีต

.....

.....

2. ธุรกิจบ้านจัดสรรในปัจจุบัน

.....

.....

3. แนวโน้มธุรกิจบ้านจัดสรรในอนาคต

.....

.....

ตอนที่ 2 วัฒนธรรมที่อยู่อาศัย

1. วัฒนธรรมที่อยู่อาศัยในอดีต

.....

.....

2. วัฒนธรรมที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

.....

.....

3. แนวโน้มวัฒนธรรมที่อยู่อาศัยในอนาคต

.....

.....

ตอนที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

1. กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร มีอะไรบ้าง

.....

.....

2. การขออนุญาตจัดสรรที่ดิน ควรทำอย่างไรบ้าง

.....

.....

3. การบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ มีอะไรบ้าง

.....

.....

ตอนที่ 4 นโยบายธุรกิจบ้านจัดสรร

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการให้ข้อมูล ***

สำหรับผู้ปฏิบัติ
ผู้ประกอบการ/สถาปนิก

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์นี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

คำรับรอง : ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ถือเป็นความลับที่สุด และในการแสดงผลงานวิจัยเท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีประเด็นในการสัมภาษณ์ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การจัดการด้านสถาปัตยกรรม

1. รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณะ
2. ความปลอดภัย สาธารณูปโภค
3. การคมนาคม ทำเลที่ตั้ง
4. สวนหย่อม ทิวทัศน์ภาพ

ส่วนที่ 2 ด้านการจัดการธุรกิจ

1. บุคลากร
2. การเงิน ราคา
3. วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณะทางกายภาพ
4. การตลาด การบริหารจัดการ
5. จริยธรรม

รูปแบบ แนวทางในการพัฒนาโครงการเป็นอย่างไร.....

โครงการหมู่บ้าน.....

ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....

วันที่ให้ข้อมูล.....

พงษ์ ภาณุ ทัต ชีเว

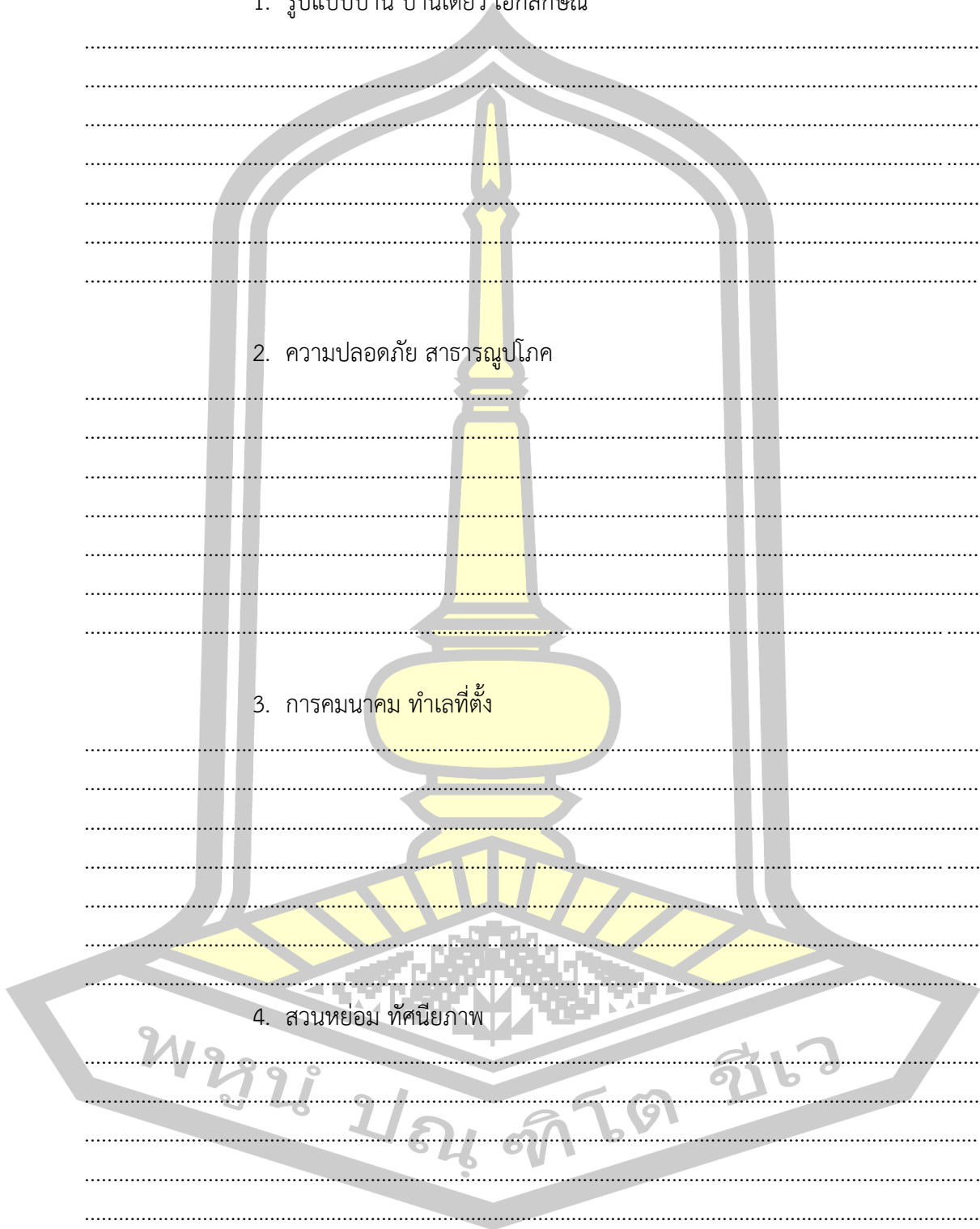
ตอนที่ 1 การจัดการด้านสถาปัตยกรรม

1. รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณ์

2. ความปลอดภัย สาธารณูปโภค

3. การคมนาคม ทำเลที่ตั้ง

4. สวนหย่อม ทัศนียภาพ



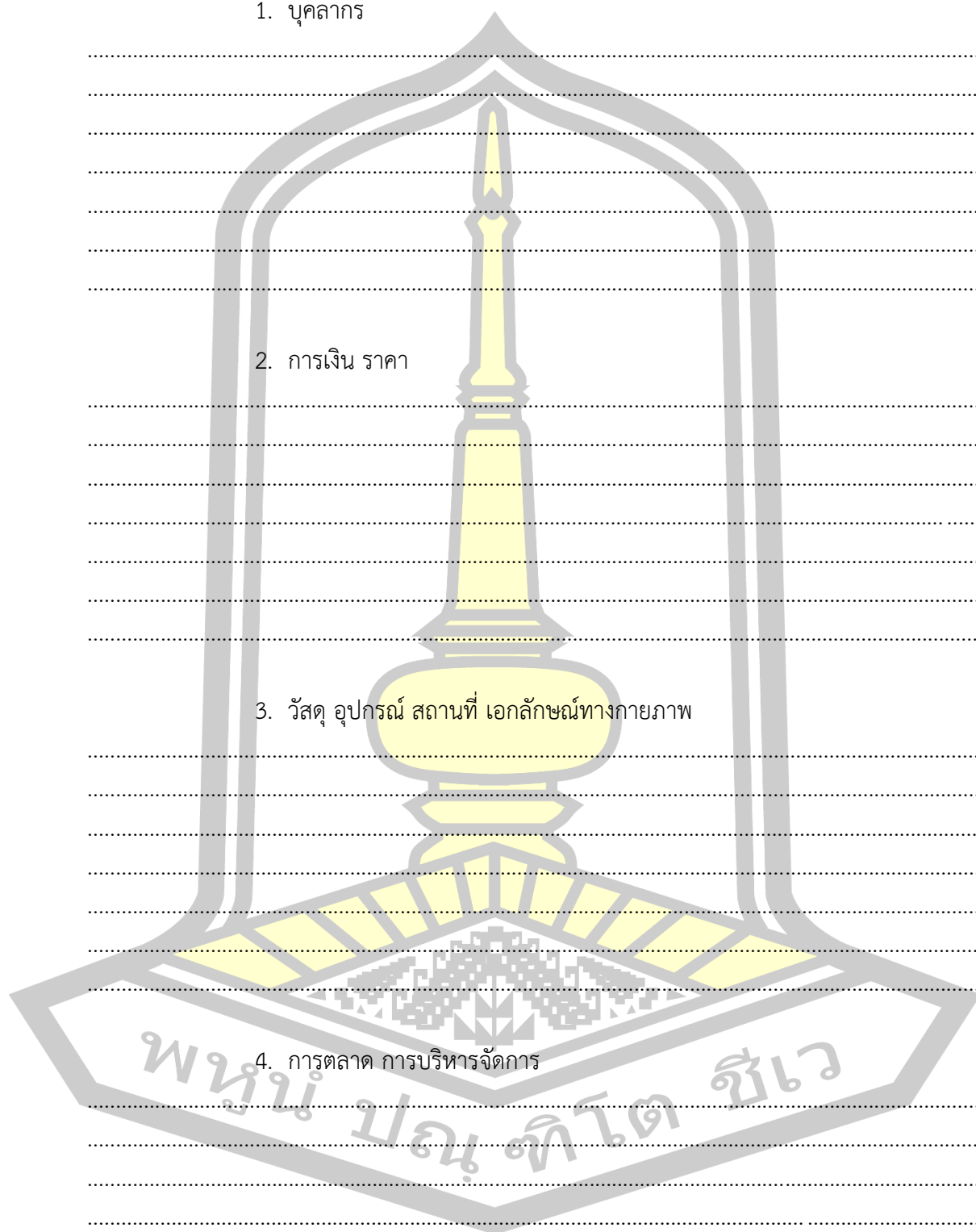
ตอนที่ 2 ด้านการจัดการธุรกิจ

1. บุคลากร

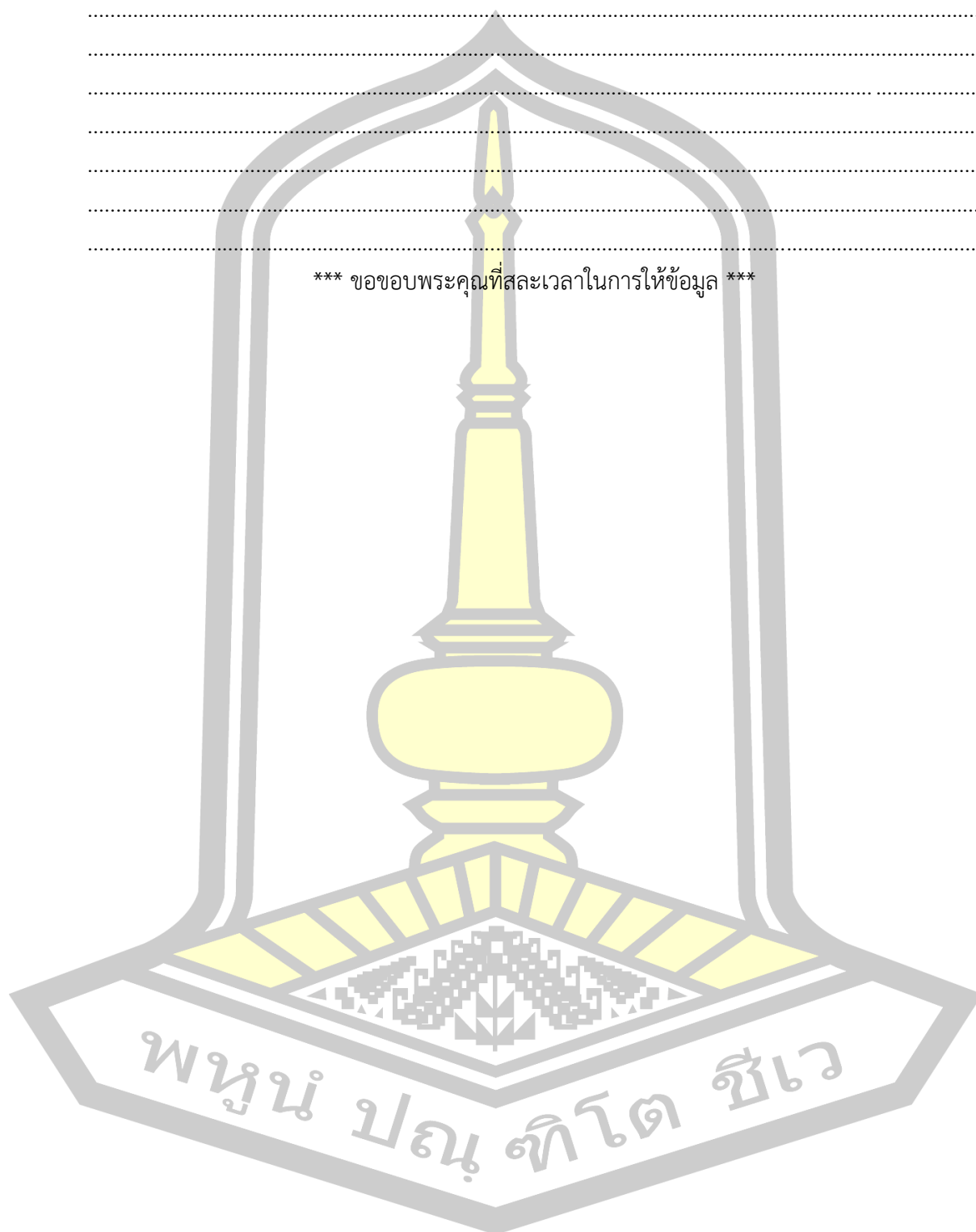
2. การเงิน ราคา

3. วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ

4. การตลาด การบริหารจัดการ



5. จริยธรรม



สำหรับผู้ให้ข้อมูลทั่วไป
ผู้ซื้อบ้านจัดสรร

แบบสอบถาม

เรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

คำรับรอง : ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ถือเป็นความลับที่สุด และในการแสดงผลงานวิจัย จะแสดงเป็นภาพรวมและค่าเฉลี่ยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

ตอนที่ 3 การบริการหลังการขาย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน [] หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 20-30 ปี

3. () 31-40 ปี

4. () 41-50 ปี

5. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หม้าย หย่าร้าง

4. อาชีพ

1. () รับราชการ รัฐวิสาหกิจ

2. () พนักงานบริษัทเอกชน

3. () ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย

4. () รับจ้างทั่วไป

5. () นักเรียน นักศึกษา

6. () เกษตรกร

7. () อื่นๆ ระบุ

5. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี

3. () สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. () 10,000-20,000 บาท

3. () 20,001-30,000 บาท

4. () 30,001-40,000 บาท

5. () มากกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่ เต็มที่ และเต็มใจในการให้บริการ					
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีความเหมาะสม					
4. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
6. หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					

พหุ ประถมศึกษา

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการเงิน ราคา					
1. มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน					
2. มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม					
3. มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม					
4. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้					
5. เงบประมาณที่ท่านผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน					
6. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม					
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ					
1. มีการใช้วัสดุในการก่อสร้างมีคุณภาพและได้มาตรฐานมาใช้ในการก่อสร้างบ้าน					
2. มีรูปแบบบ้านจัดสรรที่ออกแบบได้สวยงาม ดูทันสมัย					
3. มีการก่อสร้างตรงตามแบบ หรือตรงตามบ้านตัวอย่าง					
4. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นมีการกำหนดพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมลงตัว (ทั้งภายในตัวบ้านและสถานที่ภายนอก)					
5. การจัดวางรูปแบบ แผนผังของหมู่บ้านจัดสรร เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามกีฬาในโครงการได้อย่างเหมาะสม					
6. พื้นที่บริเวณโดยรอบบริเวณหมู่บ้านจัดสรร มีการจัดอย่างสวยงาม ร่มรื่นสะอาด มีการดูแลรักษาที่ดี					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการตลาด การบริหารจัดการ					
1. มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง					
2. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์					
3. ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม					
4. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ					
5. มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม					
6. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง					
ด้านจริยธรรม					
1. มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย					
2. ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่าง ๆ					
3. มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี					
4. มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน					
5. มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่					

ตอนที่ 3 การบริการหลังการขาย

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบริการหลังการขาย					
1. มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ					
2. มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกในการอยู่อาศัย					
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลัง การขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และ โทรศัพท์มือถือ					
4. มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่าง ดี					
5. มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหา ต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน					
6. มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนใน หมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น					
7. มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการ ขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง					

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลาและในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

สำหรับผู้รู้ และ ผู้ปฏิบัติ

แบบสนทนากลุ่ม

เรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม

คำชี้แจง

แบบสนทนากลุ่มนี้จัดทำโดยนักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลในแบบสนทนากลุ่มนี้ตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

คำรับรอง : ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ถือเป็นความลับที่สุด และในการแสดงผลงานวิจัยเท่านั้น

แบบสนทนากลุ่มชุดนี้มีประเด็นในการสนทนากลุ่ม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การจัดการด้านสถาปัตยกรรม

1. รูปแบบบ้าน บ้านเดี่ยว เอกลักษณะ
2. ความปลอดภัย สาธารณูปโภค
3. การคมนาคม ท่าเลที่ตั้ง
4. สวนหย่อม ทัศนียภาพ

ส่วนที่ 2 ด้านการจัดการธุรกิจ

1. บุคลากร
2. การเงิน ราคา
3. วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณะทางกายภาพ
4. การตลาด การบริหารจัดการ
5. จริยธรรม

รูปแบบแนวทางในการพัฒนาโครงการ.....

โครงการหมู่บ้าน.....

ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....

หน่วยงาน.....

วันที่ให้ข้อมูล.....

สำหรับผู้รู้ และ ผู้ปฏิบัติ

การประชุมเชิงปฏิบัติการ
เพื่อพิจารณา

(ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม
วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2559 เวลา 13.00-17.00 น.

ณ ห้องประชุมโครงการเดอะเบส บ้านบึงทับช้าง ตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมชুমทราบ

- ประธานกล่าวเปิดการประชุม และแจ้งวัตถุประสงค์การประชุม

ระเบียบวาระที่ 2 เรื่องเสนอเพื่อทราบ

- รายงานภาพรวมของผลการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

- (ร่าง) รูปแบบการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรรบนฐานวัฒนธรรม ในองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การจัดการด้านบุคลากร

1.1 การออกแบบงานเพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน

พหุบัณฑิต โท ซิว

1.2 การวางแผนกำลังคน

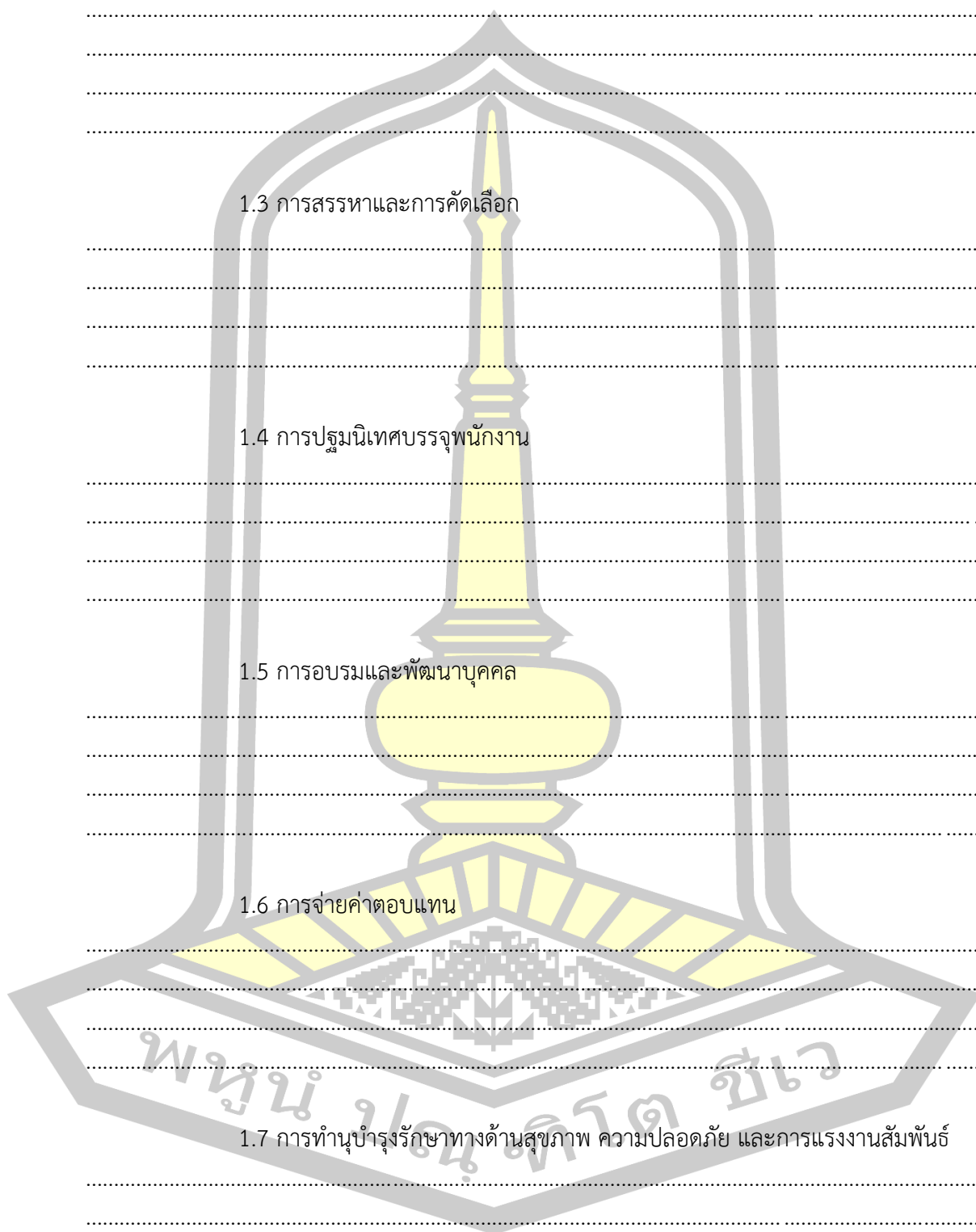
1.3 การสรรหาและการคัดเลือก

1.4 การปฐมนิเทศบรรจุพนักงาน

1.5 การอบรมและพัฒนาบุคคล

1.6 การจ่ายค่าตอบแทน

1.7 การทำนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์



1.8 การประเมินผล

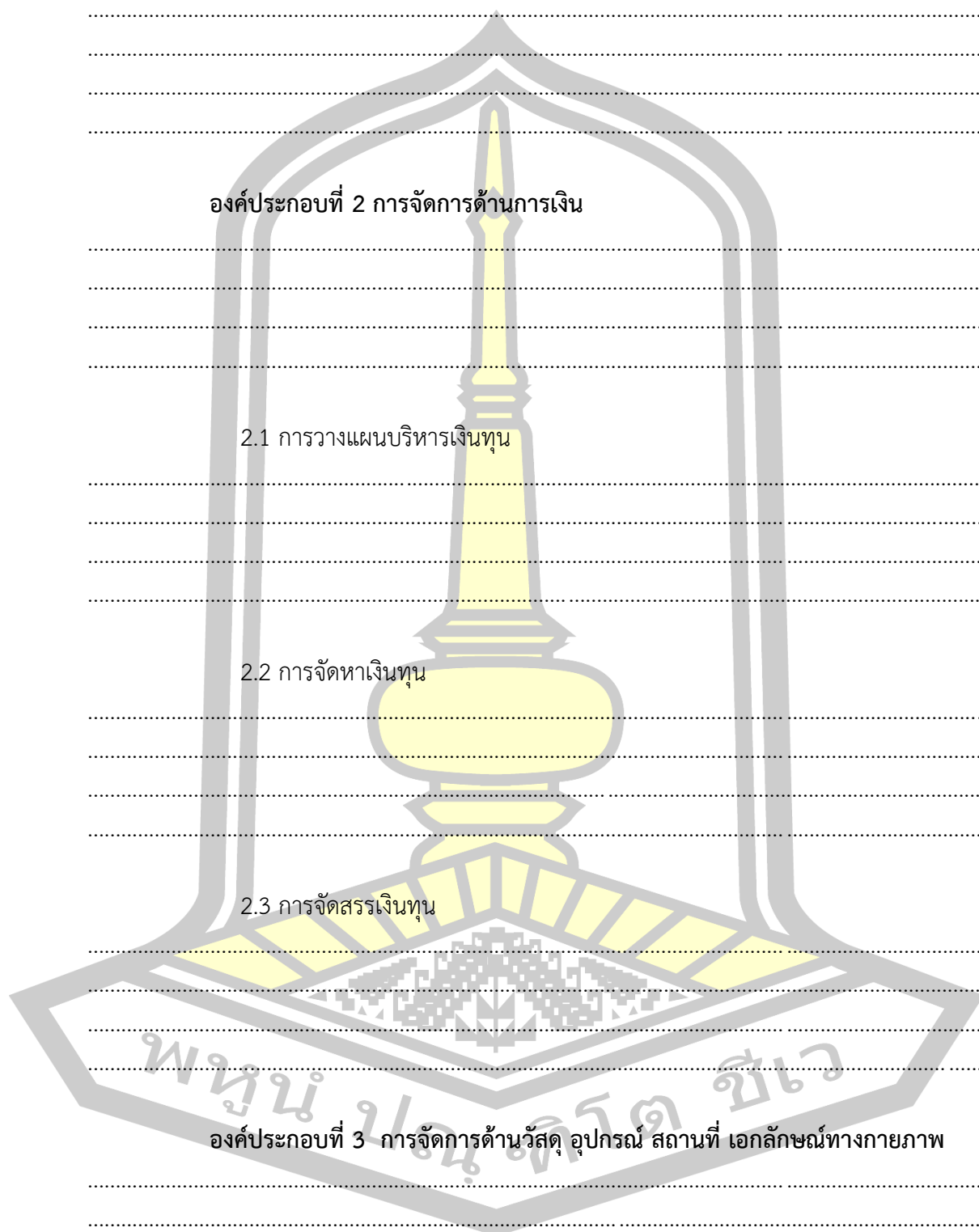
องค์ประกอบที่ 2 การจัดการด้านการเงิน

2.1 การวางแผนบริหารเงินทุน

2.2 การจัดหาเงินทุน

2.3 การจัดสรรเงินทุน

องค์ประกอบที่ 3 การจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกลักษณ์ทางกายภาพ



3.1 การจัดหาวัสดุอุปกรณ์

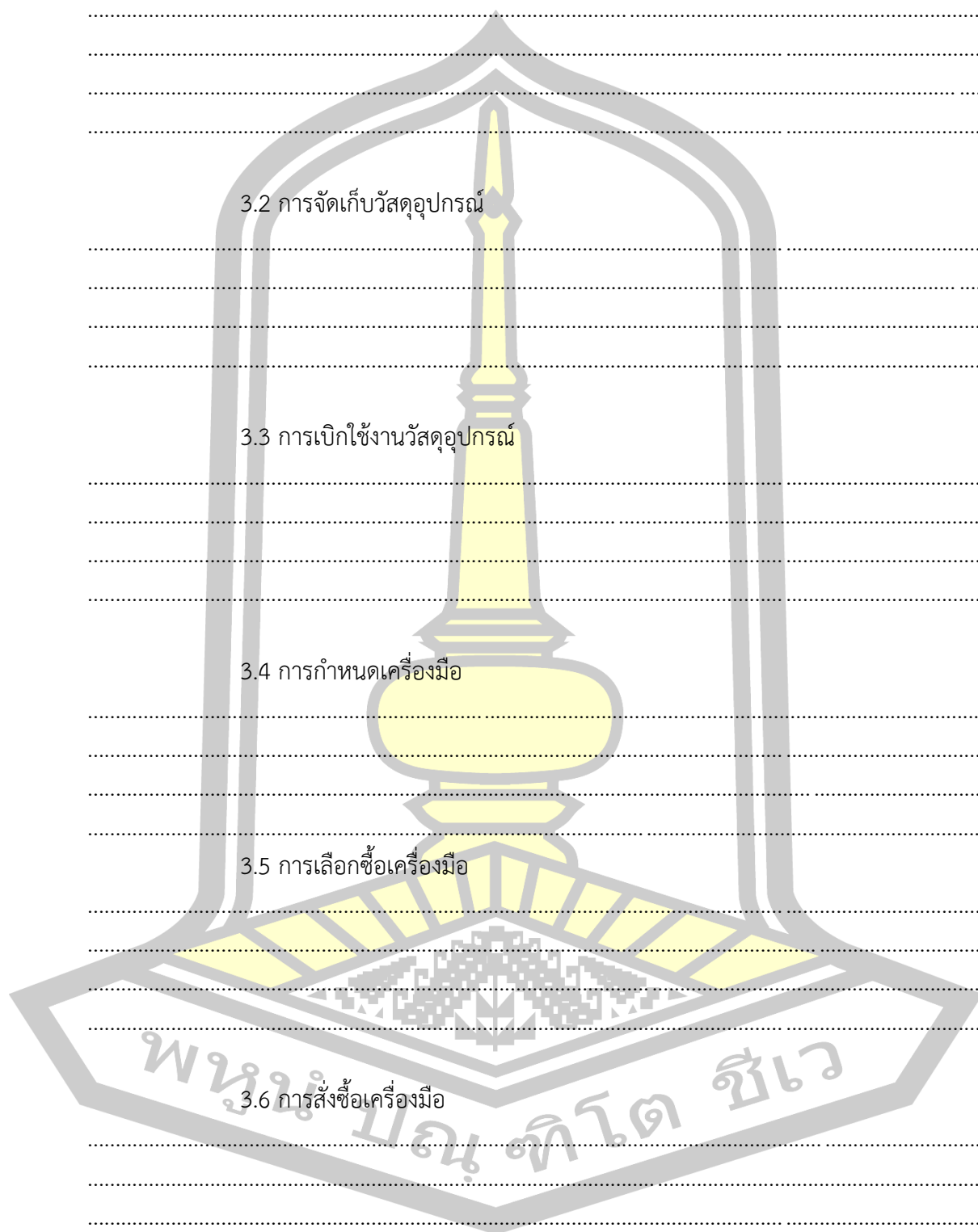
3.2 การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์

3.3 การเบิกใช้งานวัสดุอุปกรณ์

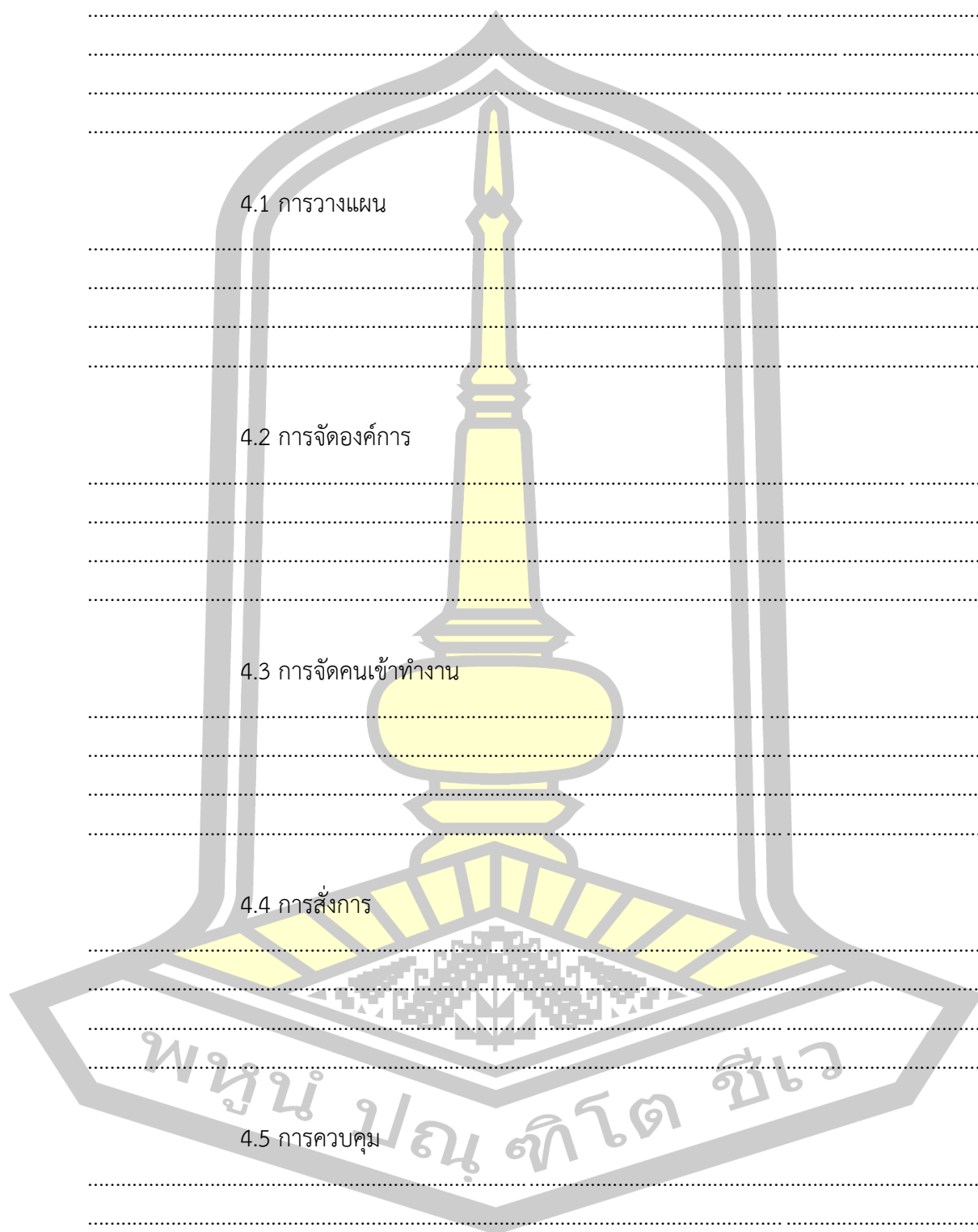
3.4 การกำหนดเครื่องมือ

3.5 การเลือกซื้อเครื่องมือ

3.6 การสั่งซื้อเครื่องมือ



องค์ประกอบที่ 4 การจัดการด้านการตลาด การบริหารจัดการ



4.1 การวางแผน

4.2 การจัดองค์การ

4.3 การจัดคนเข้าทำงาน

4.4 การสั่งการ

4.5 การควบคุม

4.6 ผลិតภัณฑ์

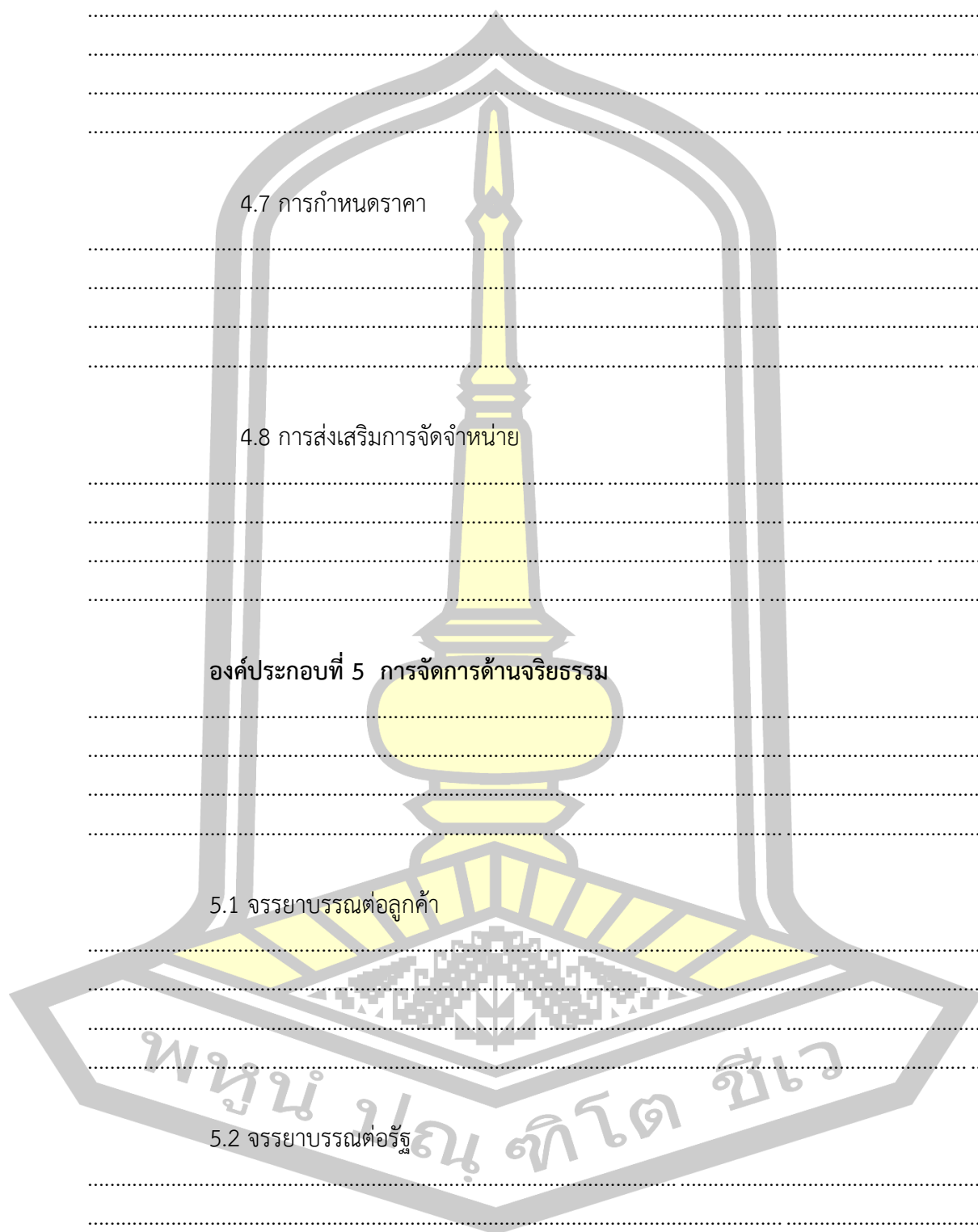
4.7 การกำหนดราคา

4.8 การส่งเสริมการจัดจำหน่าย

องค์ประกอบที่ 5 การจัดการด้านจริยธรรม

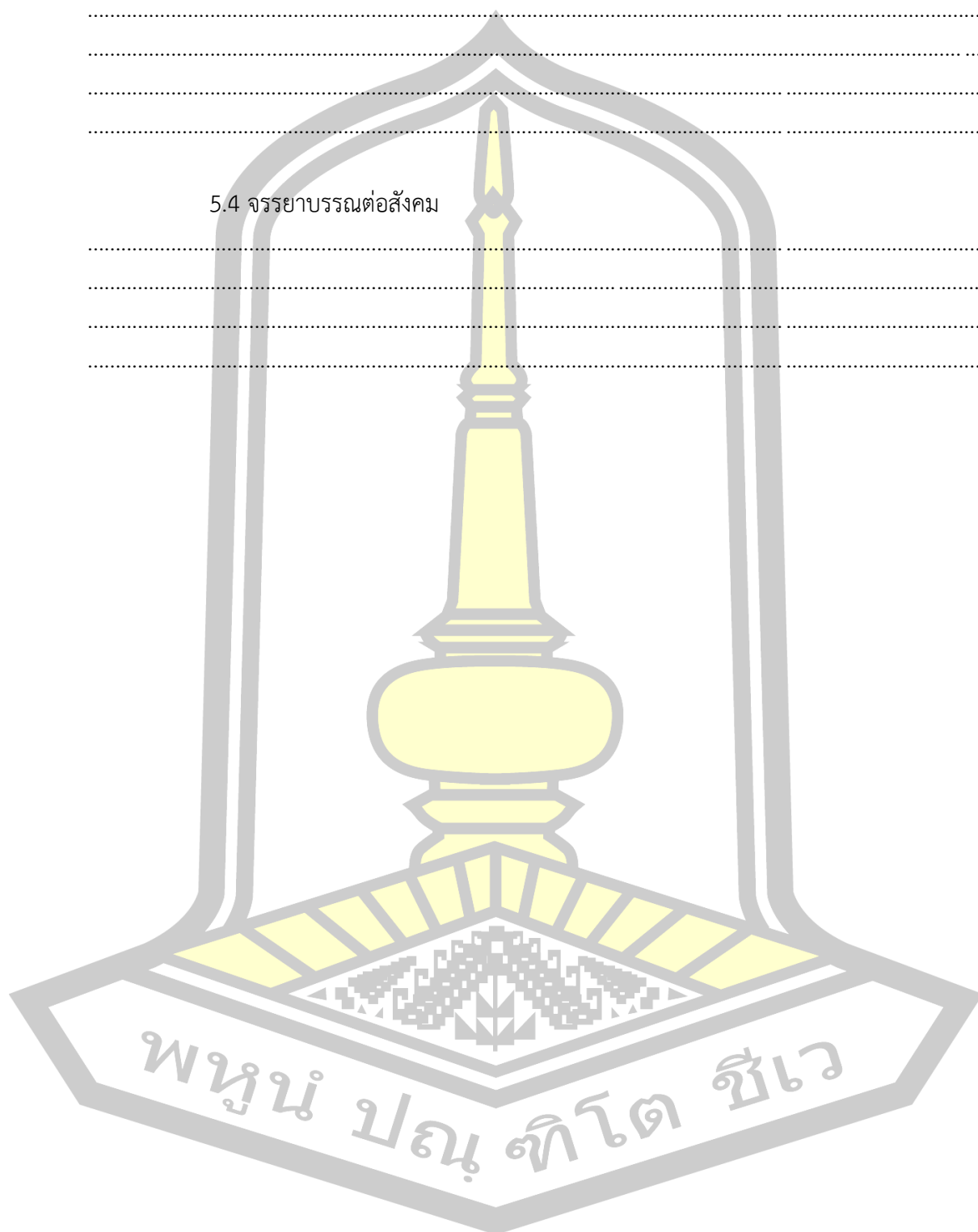
5.1 จรรยาบรรณต่อลูกค้า

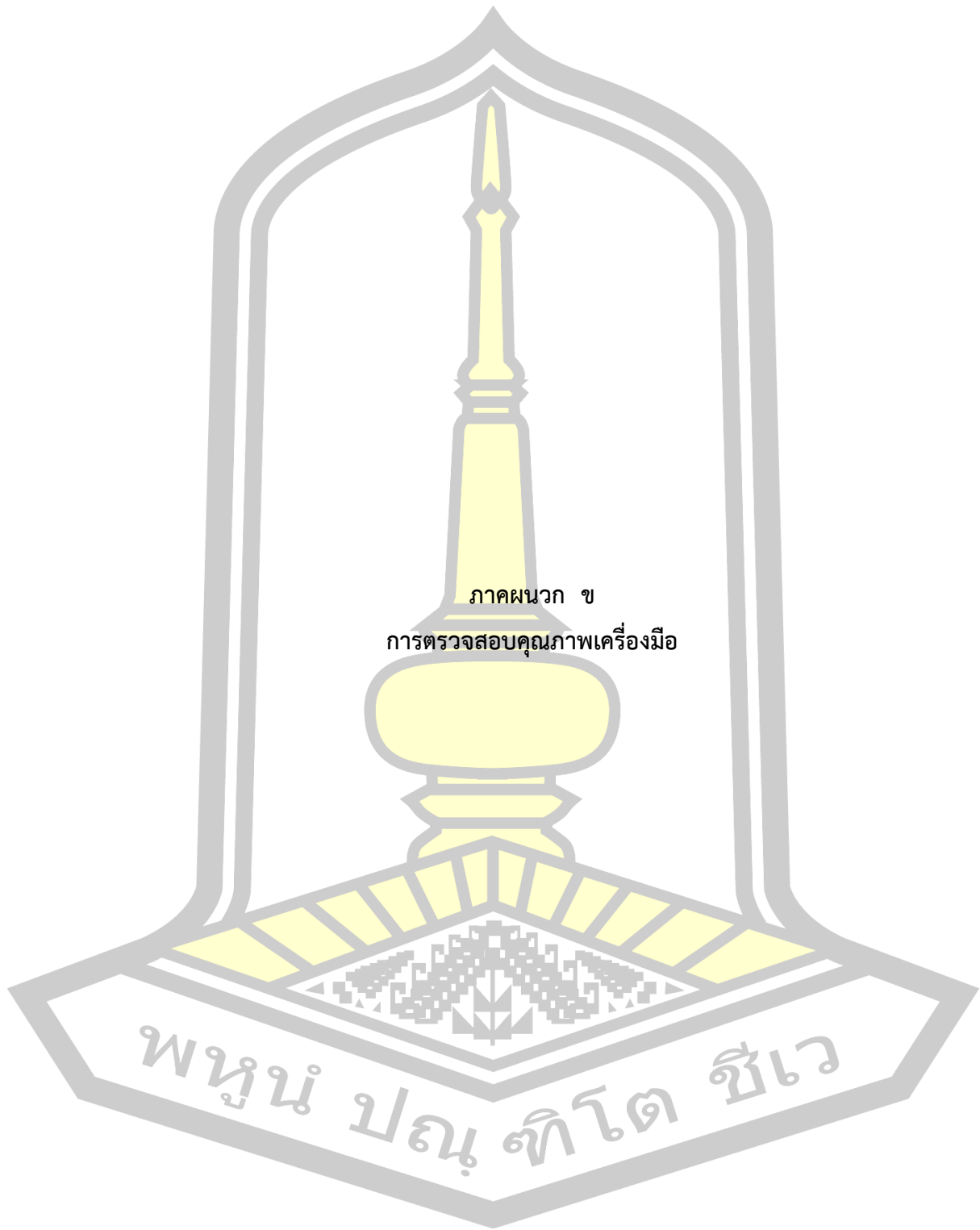
5.2 จรรยาบรรณต่อรัฐ



5.3 จรรยาบรรณต่อลูกค้าหรือพนักงาน

5.4 จรรยาบรรณต่อสังคม



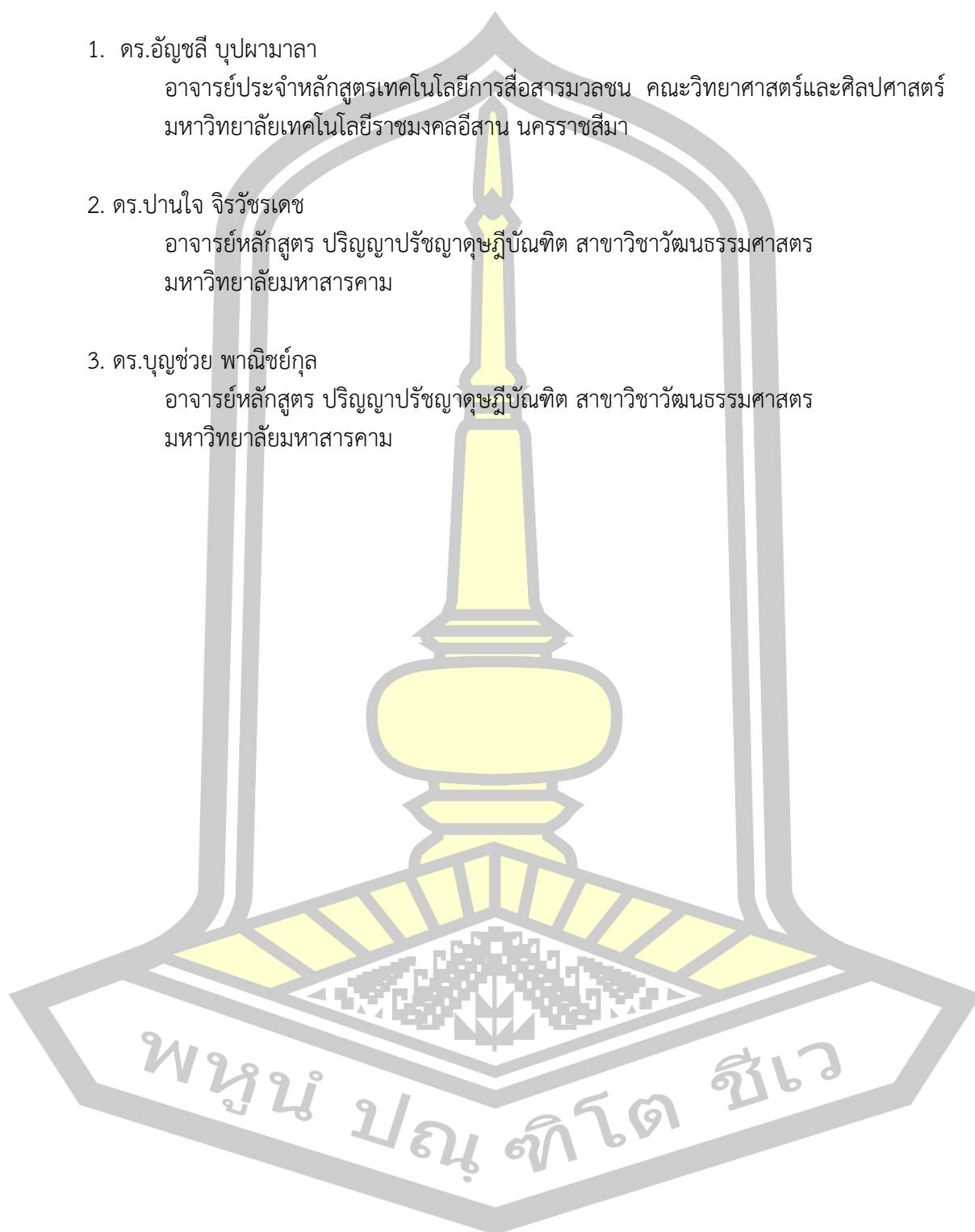


ภาคผนวก ข
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

พหุบัณฑิตวิทโย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.อัญชลี บุปผามาลา
อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
2. ดร.ปานใจ จิรวีระเดช
อาจารย์หลักสูตร ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ดร.บุญช่วย พาณิชย์กุล
อาจารย์หลักสูตร ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม
เรื่อง ธุรกิจบ้านจัดสรร : การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจบนฐานวัฒนธรรม
การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความเอาใจใส่เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ และมีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร มีความสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	0	1	1	0.67	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านจัดสรร ได้ให้ความสำคัญกับครอบครัวของท่าน และสามารถอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
6. หมู่บ้านจัดสรรมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล รักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	0	1	1	0.67	ใช้ได้
ด้านการเงิน ราคา					
1. มีราคาขายบ้านจัดสรรที่เหมาะสมกับคุณภาพของบ้าน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. มีข้อกำหนดให้จ่ายค่าส่วนกลาง คลับเฮาส์ อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
3. มีการคิดค่าบริการค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
4. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถให้ผ่อนชำระเงินดาวน์ได้	1	1	1	1	ใช้ได้
5. เงบประมาณที่ท่านผ่อนชำระบ้านจัดสรรกับธนาคารต่อเดือน	1	1	1	1	ใช้ได้
6. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม	0	1	1	0.67	ใช้ได้

การศึกษาความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร (ต่อ)

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่	คนที่	คนที่		
	1	2	3		
ด้านการตลาด การบริหารจัดการ					
1. มีทำเลที่ตั้งของสำนักโครงการสะดวกต่อการติดต่อและเดินทาง	1	1	1	1	ใช้ได้
2. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook, Line โทรศัพท์	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ขั้นตอนการซื้อบ้านจัดสรร ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะและการโอนบ้านอย่างเหมาะสม	0	1	1	0.67	ใช้ได้
4. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นจัดให้มีบัตรสมาชิกพร้อมทั้งมีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ถือบัตรในการใช้บริการต่างๆ ของโครงการ	1	1	1	1	ใช้ได้
5. มีระบบการจัดการสาธารณูปโภคที่ดีและน้ำไม่ท่วม	1	1	1	1	ใช้ได้
6. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นมีการส่งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการทางอินเทอร์เน็ต และส่งให้ลูกบ้านทราบโดยตรง	0	1	1	0.67	ใช้ได้
ด้านจริยธรรม					
1. มียาม (รปภ.) และกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ความเต็มใจในการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือต่าง ๆ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
3. มีพนักงานให้บริการอสังหาริมทรัพย์ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการอยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
4. มีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉิน 24 ชม. ภายในหมู่บ้าน	1	1	1	1	ใช้ได้
5. มีการรับฟังปัญหาของผู้ซื้อ อย่างจริงจัง และช่วยเหลืออย่างเต็มที่	0	1	1	0.67	ใช้ได้

การศึกษาการบริการหลังการขาย

การจัดการธุรกิจบ้านจัดสรร	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่	คนที่	คนที่		
	1	2	3		
ด้านบริการหลังการขาย					
1. มีพนักงานคอยดูแล เอาใจใส่ ให้บริการหลังการขาย อย่างเพียงพอ	1	1	1	1	ใช้ได้
2. มีพนักงานคอยดูแล ซ่อมบำรุง เพื่ออำนวยความสะดวกในการอยู่อาศัย	1	1	1	1	ใช้ได้
3. บ้านจัดสรรที่ท่านซื้อนั้นสามารถติดต่อพนักงานหลังการขายได้หลายช่องทาง เช่น facebook , Line และโทรศัพท์มือถือ	0	1	1	0.67	ใช้ได้
4. มีการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคส่วนกลาง เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
5. มีการจัดตั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของคนในหมู่บ้าน	1	1	1	1	ใช้ได้
6. มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขให้คนในหมู่บ้าน เช่น กิจกรรมวันสำคัญ ๆ ขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ วันเด็ก เป็นต้น	0	1	1	0.67	ใช้ได้
7. มีการแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท และปัญหาการขัดแย้งของคนในหมู่บ้าน อย่างจริงจัง	1	1	1	1	ใช้ได้



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

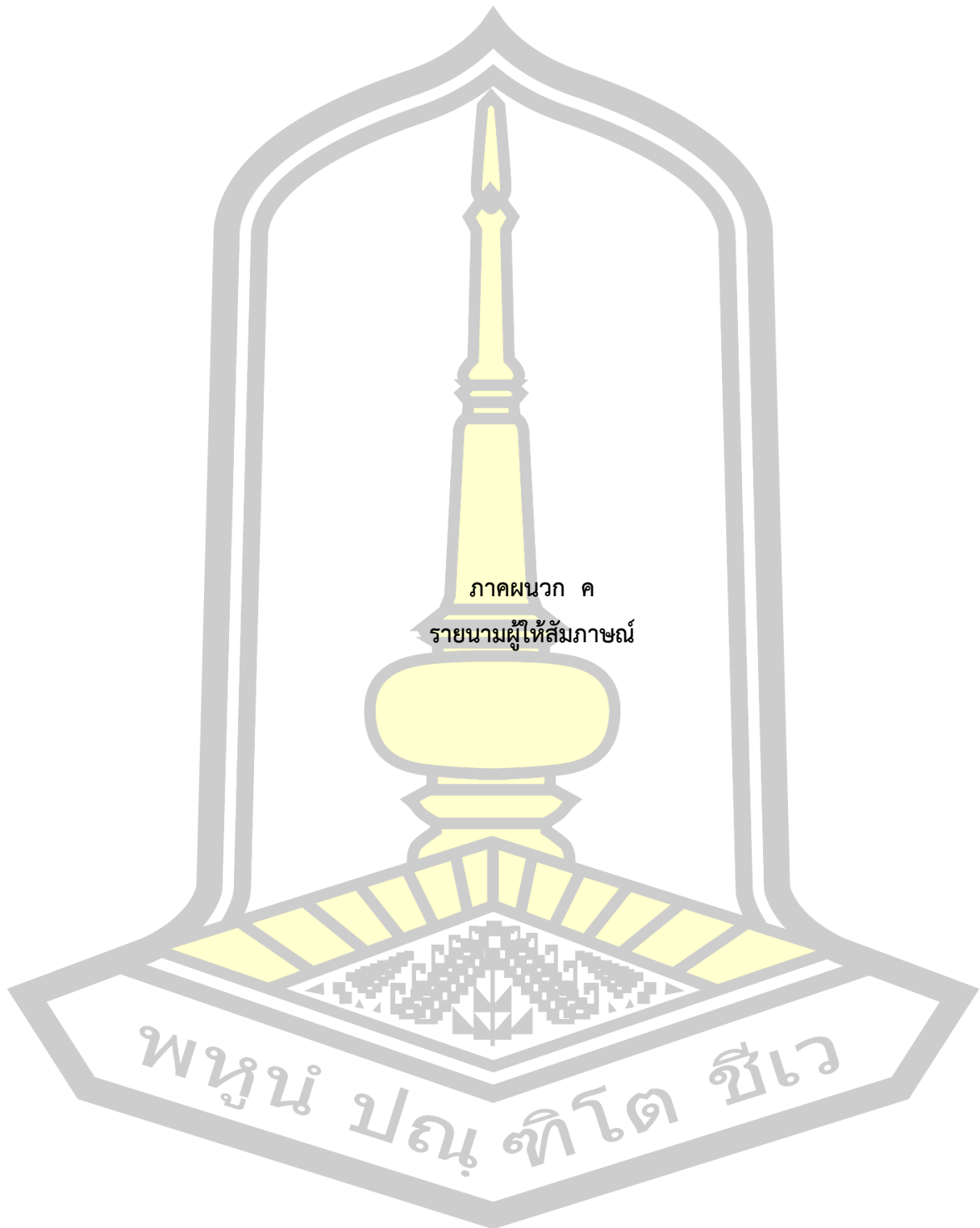
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	36

พหุ ประถมศึกษา



รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

- กฤษดา ศรีกิตติกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบส ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.
- กัญชัชญา ชำนาญกลาง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ยูนิคว ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.
- จรรยา โพธิ์ประสาท เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ยูนิคว ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม
2559.
- เฉลิมพล ถนอมกลาง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- ดารากร โพธิ์สำนัก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
สิริธรรม ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- ถนอมศักดิ์ ชัยชนะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบส ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.
- ทิพย์วรรณ เผยโพธิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบส ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.
- ธิดารัตน์ มิคระเศรษฐ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สมาคม
อสังหาริมทรัพย์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- ธีระยุทธ มรกฏเมืองปัก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการ
หมู่บ้านรุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- นิตยา ศิริปุ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านไอยรา
ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- เบญจวรรณ ศรีรุ่งรัตน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการ
หมู่บ้านยูนิคว ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2
สิงหาคม 2559.
- ปรารณา เกียรติสกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เกษฏ วนพศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบส ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.

- ปิ่นมณี มณีวงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.
- ปิยพงษ์ หงษ์ทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.
- ปุ่นณรัตน์ สุขศรีพะเนาว์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการ
หมู่บ้านสิรารมย์ ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.
- ปานใจ จิรวัชรเดช เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงเรียน
ราชสีมาวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2559.
- ผกามาศ ร่วมสมุห์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
สิรารมย์ ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- พรสิริ วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
สิรารมย์ ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- พรพรรณ บุ่งทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ยูนิคว ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม
2559.
- ภควิภา พจนโกสีย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ยูนิคว ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม
2559.
- ภาคภูมิ มีเงิน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.
- ภาคภูมิ วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการ
หมู่บ้านเดอะเบสท์ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.
- ลลิตา สุวรรณโชติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.
- วัชรกร สุทธิไชย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.
- วิลาวัลย์ สุริยะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศ์ทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านไอยรา
ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

ศักดิ์ศรี สิงห์สีโว เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบสท์ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.

สมพงษ์ วิริยาฤกษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

สวຍ วันจะนะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.

สาวิตรี ศรีเสริม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านไอยรา
ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

สิรินดา ศิริพงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านไอยรา
ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

สุภาภรณ์ จันทร์อ่วม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.

สุภาภรณ์ พลัสจะโป๊ะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

สุรัชย์ จิ๋ว เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านสิริธรรมย์
ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

สุรเชษฐ์ วนพงศทิพากร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สมาคม
อสังหาริมทรัพย์ จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2558.

สุมาลี ขวัญบุญจัน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2559.

สุเมธา โพธิ์ประสาท เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ธนาคารไทย
พาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2559.

เสาวนีย์ คุณขุนทด เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.

อทิติยา นุชกระโทก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบสท์ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.

อภิวัฒน์ ตันตธรรมธร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดร์เอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.

อมรเทพ อรรถสุข เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
เดอะเบสท์ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน
2558.

อัจฉรา โยคานุภาพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
รุ่งนิรันดรเอ็กซ์คลูซีฟ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29
มิถุนายน 2558.

อัญชญา แพงประกร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
ไอยรา ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

อุมภาพร ใจคำ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้านเดอะ
เบสท์ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.

เอกภพ กมลภูมิโชติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, เจษฎา วนพงศทิพากร เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โครงการหมู่บ้าน
สิริธรรมย์ ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2558.



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเจษฎ์ วนพงศ์ทิพากร
วันเกิด	วันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 177 หมู่ 9 ตำบลโคกไทย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30150
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	กรรมการผู้จัดการ บริษัท วิเจย์ ฟาร์ม จำกัด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วิเจย์ ฟาร์ม จำกัด เลขที่ 177 หมู่ 9 ตำบลโคกไทย อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการบริหารทรัพยากร มนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2554 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาการ จัดการสำหรับนักบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) พ.ศ. 2561 ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาวัฒนธรรม ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทิโต ชีเว