

การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของนิติบุคคลอาคารชุด ในกรุงเทพและปริมณฑล

The Facility Management of Condominium Juristic Person in Bangkok and Metropolitan

วิษุฒดา ศรีบุตร *

ชัยวุฒิ จันทมา **

เกียรติชัย วีระนาณนนท์ ***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย 2. ศึกษาคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย และเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพที่ดีของอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยคือ บริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 50 เขต จำนวน 2,063 โครงการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 383 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดย.. เครื่องมือที่ใช้เป็น

แบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท พนักงานนิติบุคคล เป็นนิติบุคคลขนาดกลาง มีจำนวนพนักงาน 3-4 คน ระยะเวลาในการบริหารงาน 4 - 6 ปี

การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ พบว่าโดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านการจัดการทางกายภาพ ด้านผู้ปฏิบัติงานและด้านกิจกรรมขององค์กร น้อยที่สุด ตามลำดับ

* หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

*** อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

คุณภาพที่ดีขององค์กร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย การตรวจสอบและการประเมินผลอยู่ในระดับสูง การรายงานและผลการดำเนินงาน และด้านขอบเขตความรับผิดชอบน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: อาคารชุด คุณภาพการจัดการ

Abstract

The objective of this study was to study

1. The Facility Management. 2. The Quality Management. 3. The relationship between the Facility Management and Quality Management 4. The Guidelines for Increasing the Quality of Condominium Management of Asset Management Company in Thailand.

The research instrument was the questionnaire. Data collected were analyzed through frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient. The sampling of this study was 383 individuals, those aged between 21-30 years, graduated with bachelor's degree, monthly income of 10,001-20,000 bath, those Operational staff, Corporate Medium-sized, 3-4 Officer and those with 4-6 years of working experiences.

The analytic results of the Facility Management of Condominium Management of Asset Management Co.,Ltd. in Thailand from

highest to lowest mean scores the respondents had high, ate level, Facility Management, Operational staff, and Organization Activity at low level respectively.

In terms of Quality Management of Condominiums, overall the respondents had high level. The Monitor and Evaluate from highest to lowest mean scores as follows: Report, and Scope at low level respectively.

The results of hypothesis testing showed that the Facility Management related to the Quality Management of Condominium Management of Asset Management Company in Thailand were high related. The statistic significant was .05

Keywords: Condominium, Quality of Management

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเข้ามาในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2531 และได้ตราพระราชบัญญัติอาคารชุดนี้ขึ้นมาบังคับใช้ เมื่อเมษายน 2522 ต่อมารัฐบาลแต่ละสมัยก็ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติอาคารชุดด้วยสาเหตุความไม่เหมาะสม อาทิ เช่น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือนิติบุคคลต่างด้าวสามารถถือครองกรรมสิทธิ์ห้องชุดในอาคารชุดมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น และมีการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด ตลอดจนการกระทำโทษตามกฎหมายต่อผู้ฝ่าฝืนเป็นต้น ปัจจุบันพบเห็นโครงการอาคารชุดที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะเขตเศรษฐกิจเขตเมืองสำคัญหรือแหล่งท่องเที่ยวเมืองใหญ่ อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมถูก

กำหนดให้มีเอกสารหรือหลักฐานสำคัญแสดงความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด เหตุผลที่ผู้ซื้อตัดสินใจเลือกซื้อห้องชุดในอาคารชุดมีหลายประการ ได้แก่ บางท่านซื้อเพราะมีพื้นที่ไม่มาก สะดวกง่ายต่อการดูแลและบำรุงรักษา หรือใกล้สถานที่ทำงานเดินทางสะดวกใกล้แหล่งเจริญและสถานที่สำคัญ บางท่านเลือกซื้อเพื่อการลงทุนหรือเก็บไว้ขายในระยะยาวหรือให้เช่าเพื่อผลตอบแทนที่ดีกว่าทางเลือกอื่น หรือซื้อให้บุตรหลานพักอาศัยใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือบางท่านเลือกซื้อเพราะอยู่ในทำเลที่ดีมีอนาคตมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมีความปลอดภัยสูง อย่างไรก็ตามทั้งระบบอาคารชุดคอนโดมิเนียมจากกล่าวหรือถือได้ว่าเป็นการอยู่อาศัยบนอาคารแนวตั้งภายใต้ชายคาเดียวกัน บางโครงการมีห้องชุดนับแล้วไม่เก็มน้อยห้อง แต่บางโครงการอาจเกินพันห้อง ทำให้มีจำนวนผู้ซื้อผู้อยู่อาศัยแตกต่างกันด้านพฤติกรรมฐานะการศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ซึ่งไม่เหมือนกันดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดจึงจำเป็นต้องกำหนด “กฎ กติกา มารยาท ระเบียบข้อบังคับ” ขึ้นมาเพื่อบังคับให้สังคมาอยู่อาศัยของคนจำนวนมากเข้าใจ และปฏิบัติตามเพื่อให้การใช้เป็นประโยชน์ ทั้งในห้องชุด ทรัพย์สินส่วนบุคคล และทรัพย์สินส่วนกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างถูกต้องเกิดความสงบเรียบร้อยภายในอาคารชุด ปัญหาการบริหารจัดการของนิติบุคคลอาคารชุดแต่ละแห่งก็เพิ่มมากขึ้นคุณภาพที่ดีของอาคารชุด จำเป็นต้องประกอบด้วยการบริหารจัดการสองส่วน คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายความต้องการและพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัย และข้อกำหนดทางกฎหมายกับงานบริการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การจัดการด้านทรัพยากรกายภาพนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่สำคัญต่อคุณภาพที่ดีของอาคารชุดอันจะส่งเสริมให้เกิดความสะอาด ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีแก่ผู้อยู่อาศัย ทั้งยังจะเป็นส่วนที่ช่วยรักษาทรัพย์สินภายในอาคารอีกด้วย แต่โดยทั่วไปการปฏิบัติงานด้านนี้ ยัง

ได้รับความสำคัญน้อยกว่าคุณภาพการจัดการที่ดีของอาคารชุด บทความนี้จะนำเสนอกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีการบริหารทรัพยากรกายภาพ โดยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพที่ดีของอาคารชุด เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการด้านนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพของการจัดการอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

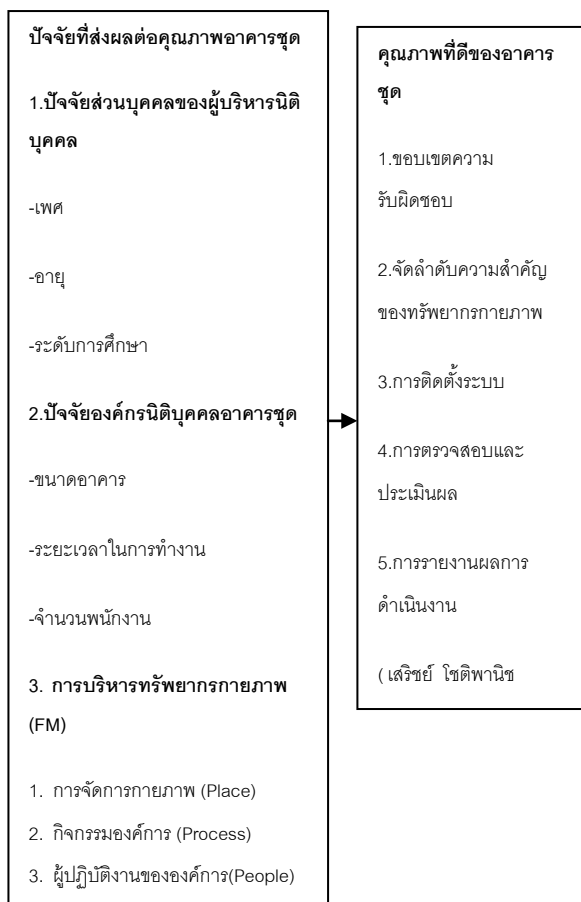
- 1) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย
- 4) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มคุณภาพที่ดีของอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรต้นตามแนวคิดและทฤษฎีการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) ของ (เสรีชัย โชติพานิช (2553:64) ประกอบด้วย 1. place 2. Process 3. People ส่วนตัวแปรตาม ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรตามแนวคิดทฤษฎีเกณฑ์คุณภาพที่ดีของ

อาคารชุด ของ (เสรีชัย โชติพานิช, (2553: 64) มี 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายใน (Internal Factors) 1. นโยบายของกรรมการนิติบุคคล 2. ความต้องการและพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัย สถานะของผู้อยู่อาศัย ลักษณะกายภาพของโครงการ อายุโครงการ ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ 1. ขอบเขตความรับผิดชอบ (Scope) 2. แผนงาน และลำดับความสำคัญของงาน (Plan and Priorities) 3. ที่อยู่อาศัยการจัดลำดับความสำคัญทรัพยากรกายภาพ (Residential FM Arrangement) 4. การติดตั้งระบบ (Implement) 5. การตรวจสอบและประเมินผล (Monitor and Evaluate) 6. การรายงานผลการดำเนินการ แสดงกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

ประโยชน์ที่ได้รับ



1. ทราบถึงการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

2. ทราบถึงคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

4. ทราบถึงแนวทางการเพิ่มคุณภาพที่ดีของอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ บริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 50 เขต จำนวน 2,063 โครงการ

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 โครงการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธี In-depth interview โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างมา 20 คน โดยใช้เทคนิค Delphi Method ซึ่งระบุได้ว่า การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า 17 คนขึ้นไป จะทำให้อัตราความคลาดเคลื่อนยิ่งลดน้อยลงมาก ดังนั้น การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เลือกมาก 17 คน (Thomas T. Macmillan, online) และเก็บข้อมูลจากเอกสารจากการจัดสัมมนาของสมาคมอสังหาริมทรัพย์ โดยการสัมมนาดังกล่าว ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 คือนิติบุคคลอาคารชุดจำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้จัดการนิติบุคคล และเจ้าของร่วมที่เป็นกรรมการบริหารอาคารชุดของบริษัทบริหาร

ส่วนกลางนิติบุคคลในกรุงเทพฯ จำนวน 2,063 แห่ง ดังนั้น จากการใช้สูตรคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Mogan, 1970) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 383 แห่ง ซึ่งวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดโควต้าตามจำนวนสัดส่วนเท่าๆ กันในแต่ละเขตให้ได้ตามจำนวนที่คำนวณได้

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างคือบุคคลที่ให้การส่งเสริมสนับสนุน จำนวน 7 ได้แก่ นายกสมาคม 1 คน เจ้าของโครงการ จำนวน 3 คน นักกฎหมาย จำนวน 1 คน และ ประธานกรรมการเจ้าของร่วม จำนวน 2 คน ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญหรือมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในกรุงเทพฯ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพและคุณภาพที่ดีของอาคารชุด โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

เชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีจากหนังสือ ตำราบทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัย เอกสารของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลที่ได้จากทบทวนวรรณกรรม และจากข้อมูลจากการจัดงานสัมมนาสมาคมอสังหาริมทรัพย์มาวิเคราะห์ถึงการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารชุด

3. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และจากข้อมูลจากการจัดงานสัมมนาของสมาคมอสังหาริมทรัพย์มาวิเคราะห์ถึงคุณภาพที่ดีของอาคารชุดรวบรวมสรุปในแต่ละประเด็น

4. วิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยวิธีดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงและบันทึกเป็นข้อความ

2. นำข้อความจากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นประเด็นและเรียบเรียงเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3. วิเคราะห์คำให้การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis technique) ประกอบบริบท (Content)

4. สังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท พนักงานนิติบุคคล เป็นนิติบุคคลขนาดกลาง มีจำนวนพนักงาน 3-4 คน ระยะเวลาในการบริหารงาน 4-6 ปี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการทรัพยากรกายภาพ ของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ในภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพในภาพรวม		SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการจัดการทางกายภาพ	4.20	0.19	มาก	1
2. ด้านกิจกรรมขององค์กร	3.69	0.96	มาก	3
3. ด้านผู้ปฏิบัติงาน	4.18	0.23	มาก	2
รวม	4.18	0.2	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $SD = .23$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพสูงมากที่สุด

คือ ด้านการจัดการทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, $SD = .19$) รองลงมา คือด้านผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, $SD = .23$) และด้านที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือด้านกิจกรรมขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, $SD = .96$)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพที่ดีของอาคารชุด ของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย โดยภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดในภาพรวม		SD	แปลผล	ลำดับ
1. ขอบเขตความรับผิดชอบ	3.34	0.85	มาก	6
2. แผนงานและลำดับความสำคัญ	3.52	0.69	มาก	5
3. การจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรกายภาพที่อยู่อาศัย	3.69	0.73	มาก	3
4. การติดตั้งระบบ	3.59	0.59	มาก	4
5. การตรวจสอบและประเมินผล	4.19	0.87	มาก	1
6. การรายงานและการดำเนินงาน	3.82	0.58	มาก	2
รวม	3.84	0.55	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, $SD = .55$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดสูงมากที่สุด คือ การตรวจสอบและ

ประเมินผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, $SD = 0.87$) รองลงมา คือ การรายงานและการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, $SD = .58$) และด้านที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดน้อยที่สุด คือ ขอบเขตความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.34$, $SD = .85$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด บริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ในภาพรวม

การบริหารจัดการ ทรัพยากรกายภาพ	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	ความภาคภูมิใจของพนักงาน บริษัทเจียแม็จ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (ข้าวหงส์ทอง)	
		p	ระดับ ความสัมพันธ์
การบริหารจัดการ ทรัพยากรกายภาพ	.79	.00*	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ในภาพรวม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของพนักงาน บริษัทเจียแม็จ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (ข้าวหงส์ทอง) ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .79^*$)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของพนักงาน บริษัทเจียแม็จ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (ข้าวหงส์ทอง) ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย พบว่า มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพหรือสหกรณ์ออมทรัพย์สำหรับพนักงาน มีระบบประกันสุขภาพเบิกค่ารักษาเวลาเจ็บป่วยให้แก่พนักงาน มีเครื่องแบบให้พนักงานเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความต้องการความปลอดภัย พบว่า ต้องการความปลอดภัยหรือความ

มั่นคงในการทำงาน ต้องการการได้รับความคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน ต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษาความอบอุ่นใจ ด้านความต้องการทางสังคม พบว่า เมื่อท่านทำงานสำเร็จ ท่านรู้สึกภูมิใจ ผลงานของท่านถูกนำไปพูดถึงในงานวิชาการหรือได้รับการชื่นชม และมีการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ด้านความต้องการการยกย่อง พบว่า การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีความยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถและความสำเร็จ ต้องการความรู้สึกที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ พบว่า ต้องการความภาคภูมิใจ ต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ต้องการเป็นผู้ดำเนินการตัดสินใจ มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล สามารถ

แก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น สอดคล้องกับสุธิณี เดชะตา (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูงจากจำนวนทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนา การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรมีเพียง 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาชีวิตความสามารถของตนเองและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

อภิปรายผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพอาคารชุดของบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ประเด็นที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพด้านการจัดการทางกายภาพสูงมากที่สุด คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย การดูแลรักษาความสะอาด และการซ่อมแซมบำรุงรักษา สอดคล้องกับ บุญญา แก้วทนต์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารอาคารชุดжилเวลลี เทวดเซินเตอร์ พบว่า ปัญหาการบำรุงอาคารซึ่งประกอบด้วย ระบบประกอบอาคาร ลักษณะทางกายภาพ ทั้งในส่วนที่พิกอาศัยสำนักงานและร้านค้า มีปัญหาทำให้ต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคาร ให้อยู่ในสภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ

ทฤษฎีของ Mel.A.Shear ที่กล่าวไว้ เรื่องแนวคิดอายุการใช้งานของอาคาร ว่าหากจะคิดคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษาอาคาร คิดเป็นร้อยละ 75 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดนอกจากนี้ Robert C. Kyle and Floyd M.Baird กล่าวไว้ ในแนวเรื่องคิดการบำรุงรักษาอาคาร จะต้องทำการบำรุงรักษาต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา และยังช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับอสังหาริมทรัพย์ โดยมีขั้นตอนการบำรุงรักษาอาคารทั้ง 4 ขั้นตอน 1. Preventive Maintenance เป็นการบำรุงรักษาตลอดเวลา เพื่อคงสภาพทางกายภาพและลดค่าใช้จ่ายในอนาคต 2. Corrective Maintenance เป็นเรื่องเกี่ยวกับการซ่อมแซมรักษาส่วนของสาธารณูปโภค 3. Routine Housekeeping เป็นงานทำความสะอาดเหมือนบ้าน 4. New Construction เป็นการบำรุงรักษาที่เพิ่มคุณค่าตลาดให้กับอสังหาริมทรัพย์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด การตรวจสอบและประเมินผลการรายงานและผลการดำเนินงานประเด็นที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด ด้านขอบเขตความรับผิดชอบสูงมากที่สุด คือ จัดให้มีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ครอบคลุมความรับผิดชอบ กำหนดเป้าหมายและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านแผนงานและลำดับความสำคัญ มีระบบปรับปรุง ปรับเปลี่ยน พัฒนาทรัพย์สินส่วนกลางตามความต้องการของผู้ใช้ มีกระบวนการจัดการทรัพย์สินที่มีประสิทธิภาพ ด้านการติดตั้งระบบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดด้านการติดตั้งระบบสูงมากที่สุด คือ ติดตั้งระบบควบคุมบำรุงรักษา และซ่อมแซมเพื่อเพิ่มศักยภาพการประหยัดพลังงาน อยู่ในระดับ รองลงมา คือ ติดตั้งระบบตรวจสอบสภาพอากาศและระดับแสงสว่างของผู้ใช้อาคาร อยู่ใน

ระดับ มาก ด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดด้านการตรวจสอบและประเมินผลสูงมากที่สุด คือ มีระบบการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีระบบติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีระดับคุณภาพที่ดีของอาคารชุด ด้านการรายงานผลการดำเนินงานสูงมากที่สุด คือ รายงานและสื่อสารให้คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดทราบข้อมูล อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Mel.A.Shear ที่กล่าวไว้ เรื่องแนวคิดอายุการใช้งานของอาคาร ว่าหากจะคิดคำนวณต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและการบำรุงรักษาอาคาร คิดเป็นร้อยละ 75 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดนอกจากนี้ Robert C. Kyle and Floyed M. Baird กล่าวไว้ ในแนวเรื่องคิดการบำรุงรักษาอาคารว่า จะต้องทำการบำรุงรักษาต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา และยังช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับอสังหาริมทรัพย์อีกด้วย ควรให้นิติบุคคลอาคารชุด ดูแลการบริหารลานจอดรถ เนื่องจากเป็นพื้นที่ส่วนกลางของโครงการ และเพื่อนิติบุคคลอาคารชุด จะมีอำนาจในการรักษาผลประโยชน์ของเจ้าของร่วมในส่วนที่พังก่อภัย สำนักงานและร้านค้า ทั้งเพื่อบรรเทาปัญหาเรื่องเรียนที่เกิดขึ้นซึ่งนิติบุคคลอาคารชุด ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจการบริหารอาคารชุด พบว่าไม่ได้อยู่ใน 4 รูปแบบดังกล่าว กล่าวคือ ผู้จัดการนิติบุคคลมาจากตัวแทนเจ้าของร่วม แต่ได้จ้างบริษัทรับจ้างบริหารมาเป็นผู้จัดการอาคาร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของ

อาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ในภาพรวม พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในกรุงเทพฯ ในระดับค่อนข้างสูง ด้านขอบเขตความรับผิดชอบ ด้านการติดตั้งระบบ ผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดน้อยที่สุด สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีคุณภาพที่ดีของอาคารชุด ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน สูงขึ้นด้วยเช่นกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ บุญญา แก้ววาทังค์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารอาคารชุดที่อยู่อาศัยแบบผสม: กรณีศึกษา โครงการจิวเวลรี่เทรด เซ็นเตอร์ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ คุณภาพที่ดีของ อาคารชุดแต่ละอาคารได้เน้นการปรับปรุงและเพิ่มเติมการใช้งานพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจกับผู้ใช้งานอาคารอย่างมากที่สุด ดังนั้นผู้ใช้งานอาคาร จึงมีทางเลือกที่จะใช้งานพื้นที่อาคารชุดมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานอาคาร ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของอาคารชุดดังกล่าว ก่อนตัดสินใจเช่าพื้นที่ เพื่ออรรถประโยชน์สูงสุดจากการซื้อหรือเช่าอาคารนั้น ปัญหาการบำรุงอาคารซึ่งประกอบด้วย ระบบประกอบอาคาร ลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Mel.A.Shear ที่กล่าวไว้ เรื่องแนวคิดอายุการใช้งานของอาคาร การบำรุงรักษาอาคาร จะต้องทำการบำรุงรักษาต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา และยังช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับอสังหาริมทรัพย์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า มีปัญหาจากการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การ

รักษาความสะอาด สำหรับในส่วนของ การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด และการกำจัดแมลง ได้ว่าจ้างบริษัทรับจ้างที่ชำนาญเฉพาะด้าน เข้ามาให้บริการในอาคารแต่ไม่มีคุณภาพ ทั้งที่פקอาศัยและสำนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การควบคุมลานจอดรถ ไม่จอดรถตามสิทธิ์ที่กำหนด ทำให้มีปัญหามากในส่วนที่פקอาศัยและสำนักงาน นอกจากนี้ การที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ควบคุมลานจอดรถพบว่า มีปัญหาทุกทั้งในส่วนที่פקอาศัยและร้านค้า และสำหรับรถที่ไม่มีสติ๊กเกอร์มาจอดในอาคารพบว่า มีปัญหาทุกทั้งในส่วนที่פקอาศัยและร้านค้า ด้วยนอกจากนี้ยังมีปัญหาแสงสว่างไม่เพียงพอ มีปัญหาทุกทั้งในส่วนที่פקอาศัยและสำนักงานจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่นิติบุคคลทราบว่า ไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนว่า ใครรับผิดชอบในจุดไหน เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ การรักษาความสะอาด มีปัญหาทุกทั้งเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นซึ่งสาเหตุมาจากบริเวณท่อระบายน้ำ นอกจากนั้น ปัญหาน้ำซึมบริเวณโถชักโครก ปัญหาท่อน้ำตันสำหรับปัญหาถึงขยะเล็กน้อย มีปัญหาทุกทั้งในส่วนที่פקอาศัยและสำนักงาน รวมทั้งที่פקขยะล้น มีปัญหาทุกทั้งในส่วนที่פקอาศัย สำหรับปัญหามูลกรพบว่า มีปัญหาทุกทั้งซึ่งเห็นว่าไม่เพียงพอ รวมถึงปัญหาเจ้าของร่วมที่แท้จริงไม่อยู่ ผู้เช่าช่วงต่อเป็นผู้อยู่อาศัยแต่ไม่ใช่เจ้าของห้อง เมื่อทราบปัญหา แต่ไม่บอกเจ้าของที่แท้จริง พอไม่พอใจก็ทำเรื่องร้องเรียนซึ่งปัญหาเกิดจากการการสื่อสารข้อมูล คนอยู่ไม่รับรู้เจ้าของที่แท้จริงไม่ทราบข้อมูล ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก็ไม่ได้รับการแก้ไข จนทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนในที่สุด ดังนั้น จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหารจัดการอาคารชุด ความไม่โปร่งใสของผู้จัดหาแหล่งทรัพยากรเช่นการจัดหาบริษัท ดูแลจัดส่วน รักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด Outsource ในการจัดงาน ต่าง ๆ สำหรับอาคารชุดขนาดใหญ่ จะได้บริษัทที่ไม่มีคุณภาพมาดูแล

ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการติดตามงาน หลังการให้บริการ การซื้ออาคารชุดในปัจจุบันไม่เพียงซื้อเพื่อที่อยู่อาศัยเท่านั้น แต่ยังเป็นการซื้อเพื่อการลงทุน สอดคล้องกับ รุ่ง ศรีสมวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากฎหมายว่าด้วยอาคารชุดผลการศึกษพบว่า Outsource ปัญหาผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่หรือนำเงินค่าใช้จ่ายส่วนกลางไปใช้ส่วนตัว โดยมีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความประพฤติของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดไว้โดยชัดเจนซึ่งถือเป็นกลั่นกรองผู้ที่เข้ามาเป็นผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในขั้นต้น ปัญหาผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดไม่จัดมีการประชุมเจ้าของร่วมได้มีการเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ในเรื่องวาระการประชุมโดยกำหนดให้ผู้จัดการต้องจัดให้มีการประชุมใหญ่ สอดคล้องกับ ภาณุวัฒน์ สินธุวัชร์และณัฐพล ปิยะตันติ (2018) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการบริหารคอนโดมิเนียม(นิติบุคคลอาคารชุด) เรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาในการเลือกซื้อห้องชุดพบว่า ปัจจุบันนี้มีโครงการคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นมากมายทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ผู้ซื้อที่มีจุดประสงค์ในการซื้อหลายปัจจัย เช่น ซื้อเพื่ออยู่อาศัยเอง, ซื้อลงทุนเพื่อปล่อยเช่า, ซื้อเพื่อเก็งกำไรขายต่อ ซึ่งนอกเหนือจากทำเลที่ตั้ง รูปแบบอาคาร ราคา ความพอใจต่าง ๆ แล้ว ยังมีองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อราคาห้องชุดในอนาคต การดูแลรักษาทรัพย์สินของเจ้าของร่วมในโครงการและทรัพย์สินส่วนกลางว่ามีการดูแลรักษาเป็นอย่างดีหรือไม่ และใช้จ่ายอย่างเหมาะสม การจัดระเบียบการอยู่ร่วมกันในโครงการ เช่น การจัดการรักษาความปลอดภัยในโครงการ ความเข้มงวดกวดขันในการเข้า-ออกโครงการต่าง ๆ การจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ การซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคส่วนกลางต่าง ๆ มีการจัดการบริหารการเงินที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และบรรลุมูลค่าประสงค์ของเจ้าของร่วม และมีการจัดตั้งกรรมการบริหารที่โปร่งใสมาบริหารนิติบุคคล การประชาสัมพันธ์

การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชนแก่ผู้อยู่อาศัยและผู้บริหารชุมชน นอกจากนี้ควรตรวจสอบดูมาตรฐานโรคต่าง ๆ ในโครงการ เช่น ระบายน้ำ สนามกีฬา สันทนาการต่าง ๆ อาคารชุดควรมีการเพิ่มเติมจำนวนที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการมีการออกแบบปรับปรุงโรงต่างๆ เช่น โถงลิฟต์ โถงรับรอง ทางเดิน ให้มีความหรูหรา และโถงกว้างขวาง มีลักษณะเป็นพลาซ่ามากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้การเพิ่มเติมในส่วนของพื้นที่สีเขียวตลอดจนการเพิ่มพื้นที่เพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้อาคาร ควรจะมีส่วนในการแข่งขัน ดึงดูดผู้เช่า/ผู้ซื้อ ในอนาคตให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากลักษณะทางกายภาพแล้ว แนวทางการบริหารจัดการที่เน้นการบริการให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกที่สุด เช่น เรื่องของการจัดระบบรักษาความปลอดภัย ความสะอาด การเน้นการบริหารภาพลักษณ์อาคารเหล่านี้ จะมีผลในการทำให้ผู้ใช้งานอาคารเกิดความพึงพอใจ มั่นใจ และรู้สึกภาคภูมิใจกับอาคารมากขึ้นด้วย

ด้านคุณภาพที่ดีของอาคารชุด

ขอบเขตความรับผิดชอบ (Scope) พบว่ามีปัญหามาก ไม่จัดให้มีผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริการอย่างเพียงพอครอบคลุมความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพ -ไม่มีการกำหนดเป้าหมายและความต้องการของผู้รับบริการที่ชัดเจนและครอบคลุมความรับผิดชอบ ด้านแผนงาน และลำดับความสำคัญ (Plan and Priorities) ไม่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้เกิดความสำเร็จ-ขาดการปรับปรุงปรับเปลี่ยน และพัฒนาทรัพยากรส่วนกลางอย่างเหมาะสมตามความต้องการ พฤติกรรม และจำนวนผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ด้านที่อยู่อาศัย การจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากร (Residential FM Arrangement) มีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหา เนื่องจากพระราชบัญญัติอาคารชุด มีการกำหนด ข้อที่ต้องปฏิบัติ

สำหรับ อาคารชุดไว้ครบถ้วน-มีการจัดลำดับความสำคัญของการปฏิบัติงาน ด้านการติดตั้งระบบ (Implementation) พบปัญหา การติดตั้งระบบควบคุม บำรุงรักษา และซ่อมแซมเพื่อเพิ่มศักยภาพการประหยัดพลังงาน เช่น ที่กักเก็บน้ำ ระบบปิดเปิดน้ำโดยเฉพาะพื้นที่ของ ระบายน้ำ การป้องกันน้ำรั่ว น้ำซึม กลิ่นรบกวน กลิ่นไม่พึงประสงค์ของระบบท่อประปา โดยเฉพาะโครงการอาคารชุด ขนาดเล็กและขนาดกลาง ยังขาดระบบควบคุม บำรุงรักษา และซ่อมแซม ที่มีคุณภาพ มักจะเกิดกับโครงการเล็กๆ ติดตั้งระบบตรวจสอบสภาพอากาศและระดับแสงสว่างของผู้ใช้อาคาร พบว่า ไม่พบปัญหากับอาคารชุดขนาดใหญ่ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (Monitor and Evaluate) ไม่มีระบบการปฏิบัติการและเกณฑ์วัดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ด้านการรายงานผลการดำเนินการ ไม่พบปัญหา ในส่วนนี้ มีการรายงานและสื่อสารให้ทั้งคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดทราบข้อมูล จัดการประชุมใหญ่เจ้าของร่วมทราบถึง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับบุญญา แก้วทวนงค์ (2547) การบำรุงรักษาอาคาร ประกอบด้วย 1. ด้านกายภาพ 2. ระบบประกอบอาคาร 3. เครื่องอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ ลักษณะทางกายภาพของโครงการอาคารชุดจิวเวลรี่เทรดเซ็นเตอร์ ระบบประกอบอาคารของนิติบุคคลอาคารชุด จิวเวลรี่เทรดเซ็นเตอร์ ซึ่งเป็นทรัพย์สินส่วนกลางประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศระบบสุขาภิบาล ระบบลิฟท์ ระบบโทรศัพท์ ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ และระบบรักษาความปลอดภัย สำหรับระบบที่สำคัญ ที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ นิติบุคคลอาคารชุด ได้ว่าจ้างบริษัทที่ชำนาญเข้ามาดูแล เช่นระบบไฟฟ้า ระบบคู่มือของเครื่องปรับอากาศ ระบบลิฟท์ ระบบโทรศัพท์ และระบบป้องกัน สัญญาณอัคคีภัยนอกจากนั้น จะจ้างบริษัทเข้ามาดูแลแล้ว ทางอาคารมีฝ่ายวิศวกรรมซึ่งจะมีช่างประจำอาคาร

ประจำ 24 ชั่วโมง คอยตรวจเช็คระบบต่างๆ ตามกำหนดเวลาด้วย ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหามือต้นได้ 1. การบำรุงรักษาอาคาร ระบบไฟฟ้า จากการศึกษาพบว่าพบว่ามีปัญหามากเรื่องแสงสว่างไม่เพียงพอทั้งในส่วนของที่พักอาศัยและสำนักงาน และมีปัญหาเกี่ยวกับหลอดไฟชำรุดมากทั้ง 2 ส่วนเช่นกัน ระบบโทรทัศน์ จากการศึกษาพบว่าสัญญาณภาพไม่ชัดหรือขาดหาย มีปัญหามากในส่วนของผู้พักอาศัย โดยเฉพาะชาวต่างประเทศได้รับความเดือนร้อนมาก และเห็นว่าควรปรับปรุง นอกจากนี้ยังมีจำนวนช่องให้เลือกน้อย ซึ่งผู้พักอาศัยและสำนักงานเห็นว่ามีปัญหามาก และต้องการให้ปรับปรุงโดยเพิ่มจำนวนช่อง สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกโครงการ จากผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของที่พักอาศัยและสำนักงานมีปัญหามาก โดยต้องการให้ปรับปรุง รวมทั้งปรับปรุงทางเดินรอบอาคาร เนื่องจากพื้นทางเดินชำรุดและจัดระเบียบร้านค้า ให้เป็นระเบียบ และในส่วนที่พักอาศัยเห็นควรปรับปรุง ผนังกระจกโครงสร้าง เนื่องจากเมื่อเข้าฤดูฝน มีน้ำรั่วซึม ทำให้มีปัญหามาก ระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยจากการศึกษา โครงการจิวเวลรี่เทรดเซ็นเตอร์พบว่า มีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยระบบบัตรผ่าน (Pass card) เข้า - ออก โครงการ กล้องวงจรปิด จากผลการศึกษาพบว่าระบบต่างๆที่ผู้ใช้พื้นที่เห็นว่ามีปัญหามาก พอสรุปได้ดังนี้บัตรผ่าน จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้พื้นที่ในส่วนที่พักอาศัยและสำนักงานได้ให้ความเห็นว่า มีปัญหามาก โดยให้ความเห็นว่า แคมแม่เหล็กเสื่อมคุณภาพ เนื่องจากอายุการใช้งาน ควรเปลี่ยนบัตรให้เป็นชนิดที่มีคุณภาพคงทน - เครื่องรูดบัตรเข้า - ออก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พื้นที่ในส่วนที่พักอาศัยและสำนักงาน ให้ความเห็นว่า มีปัญหามาก โดยให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรปรับปรุง เนื่องจากชำรุดจากการใช้งาน และเป็นระบบเก่า ควรปรับปรุงให้ทันสมัย - กล้องวงจรปิด จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พื้นที่ในส่วนที่พักอาศัย และสำนักงาน

ให้ความเห็นว่า มีปัญหามาก และเพิ่มเติมในจุดที่สำคัญ เช่นบริเวณหน้าลิฟท์ ประตูทางเข้า - ออก จุดที่ล่อแหลมระบบบำบัด จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พื้นที่ในส่วนสำนักงานและร้านค้าเห็นว่า มีกลิ่นเหม็นรบกวนเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาเป็นที่พักอาศัย โดยให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า มีกลิ่นจากท่อระบายน้ำ อ่างล้างจาน และบริเวณลานจอดรถใต้ดิน การตกแต่งต่อเติมห้องชุด จากการศึกษาพบว่า ปัญหาเสียงดัง มีปัญหามากทั้งที่พักอาศัยและสำนักงาน โดยเฉพาะในส่วนสำนักงาน ซึ่งเป็นชั่วโมงทำงานจะมีเสียงรบกวนขณะทำงาน นอกจากนี้ มีปัญหาเรื่องกลิ่นสี มีปัญหามากที่สุดในพื้นที่สำนักงาน น้ำรั่วซึม จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาน้ำรั่ว น้ำซึม บริเวณพื้นห้องน้ำและบริเวณผนังโครงสร้างกระจากอาคาร มีปัญหามากในส่วนที่พักอาศัยและร้านค้า เครื่องอำนวยความสะดวกจากการศึกษาพบว่า นิติบุคคลอาคารชุดจิวเวลรี่เทรดเซ็นเตอร์ ไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวกเป็นของส่วนกลาง แต่ภายในโครงการมีการให้บริการ โดยต้องสมัครเป็นสมาชิกและเสียค่าบริการ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้น 16-18 อาคาร South Tower และผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 192 พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประกอบด้วย ฟิตเนส ซาวน่า และสระว่ายน้ำ มีปัญหามากในส่วนที่พักอาศัย โดยผู้พักอาศัยให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ต้องการให้นิติบุคคลมีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพกับคุณภาพที่ดีของอาคารชุดด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้กับบริษัทบริหารส่วนกลางนิติบุคคลในประเทศไทย ดังนี้

1. ด้านขอบเขตความรับผิดชอบบริษัทควรจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอครอบคลุมความรับผิดชอบ กำหนดเป้าหมายและความต้องการของผู้รับบริการ นิติบุคคลอาคารชุด ต้องมีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในแต่ละส่วนงาน โดยเฉพาะปัญหาการติดต่อสื่อสาร ไม่ทั่วถึง กับเจ้าของร่วมที่แท้จริง ก็ควรที่จะมีข้อมูล ที่อยู่เบอร์ที่สามารถติดต่อเจ้าของร่วมที่แท้จริง ในทุกช่องทาง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน แจ้งข่าวสารและการแก้ปัญหาได้ตรงจุด

2. ด้านแผนงานและลำดับความสำคัญ ผู้บริหารบริษัทควร จัดให้มีระบบปรับปรุง ปรับเปลี่ยน พัฒนาศูนย์ส่วนกลางตามความต้องการของผู้ใช้ จัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดแนวทางให้เกิดความสำเร็จ

3. ด้านการติดตั้งระบบ บริษัทควรติดตั้งระบบควบคุม บำรุงรักษาและซ่อมแซมเพื่อเพิ่มศักยภาพการประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบตรวจสอบตรวจสอบสภาพอากาศและระดับแสงสว่างของผู้ใช้อาคาร

4. สนับสนุน ส่งเสริมด้านการตรวจสอบและประเมินอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น มีระบบการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

5. ส่งเสริมด้านการรายงานผลการดำเนินงาน การรายงานการสื่อสารให้คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดทราบข้อมูลโดยทั่วถึง จัดประชุมใหญ่เจ้าของร่วม รายงานผลและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

6. เพิ่มมาตรการรองรับ ระบบการควบคุมภายใน การดูแลรักษาความสะอาด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยให้เป็นความสำคัญ ลำดับต้นๆ ปฏิบัติตามหลัก สร้างกฎระเบียบข้อปฏิบัติภายในสำหรับผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ที่ต้องปฏิบัติตามขอความร่วมมือสำหรับผู้ถือครองกรรมสิทธิ์เจ้าของร่วม ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือชาวต่างชาติ จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของอาคารชุดอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาพื้นที่ส่วนกลางในแต่ละอาคาร เน้นตัวแปรหลายระดับเพื่อให้รู้องค์ประกอบรอบด้าน ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเน้นการศึกษาแยกประเด็นเฉพาะบางตัวแปร ลงลึกในรายละเอียดที่สนใจ เช่น ควรมีการมุ่งเน้นศึกษาทุกพื้นที่ในเขตศูนย์กลางธุรกิจที่มีอาคาร หรือศึกษาเฉพาะตัวแปรที่สนใจ เช่น รายได้ที่เกิดจากพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด มุ่งเน้นการศึกษาพื้นที่ส่วนกลางบางจุด เช่น พื้นที่โถงลิฟต์ โถงรับรอง พื้นที่จอดรถ เพื่อทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกของพื้นที่ และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมอีกด้วย

1. ศึกษาเพิ่มเติม ในกรณีที่ดินนิติบุคคลอาคารชุดแบบผสม รับผิดชอบบริหารทั้งหมดทั้งโครงการ ปัญหาจะแตกต่างกันหรือไม่

2. ศึกษาเพิ่มเติมในกรณี ที่ผู้พักอาศัยอยู่ประจำ จะมีแหล่งงานหรือสำนักงานตั้งอยู่ภายในโครงการเดียวกันมากน้อยเท่าไร

3. ศึกษาเพิ่มเติมในกรณี การถือครองกรรมสิทธิ์ของชาวต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานครชั้นในทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

- บุญญา แก้วทงค์. (2547). **การบริหารอาคารชุดที่อยู่อาศัยแบบผสม: กรณีศึกษา โครงการจิวเวลรี่เทรต เซ็นเตอร์ ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาเอกพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภาณุวัฒน์ สินธวัชต์ และ ญัฐพล ปิยะตันติ. (2018). **คุณภาพในการบริหารคอนโดมิเนียม (นิติบุคคลอาคารชุด)... เรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาในการเลือกซื้อห้องชุด**. สืบค้น <http://www.bkkcitismart.com>
- รุ่ง ศรีสมวงศ์. (2555). **การพัฒนากฎหมายว่าด้วยอาคารชุด**. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2555.
- เสรีชัย โชติพาณิชย์. (2549). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 2560665 การบริหารทรัพยากรกายภาพ**. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). Determinining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**. v. 30, 607-610
- Mel A. Shear, Handbook of building Maintenance Management, Virginia: Reston
- Pearson's Cohen J. Statistical. (1980). **power analysisfor the behavioral sciences**. (2nd Edition). New Jersey: Erlbaum.
- Robert C. Kyle and Floyd M. Baird, fourth edition, Property Management, USA: Dearborn
- Thomas T. Macmillan. (2004). Columbia: University of Missouri Press, 2008.