

ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โครงการบ้านเอื้ออาทร ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Satisfaction of Residents towards The Management Juristic Person of Baan Eua-Arthorn Condominium in Bangkok

รับบทความ	10/05/2020
แก้ไขบทความ	16/06/2020
ยอมรับบทความ	19/06/2020

วันฟ้า ศรีพวงเพ็ช

ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Wanfah Sripoungpoet

Department of Housing, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

Wanfaha.2110@gmail.com

บทคัดย่อ

โครงการบ้านเอื้ออาทรในรูปแบบอาคารชุดเป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยของการเคหะแห่งชาติ ซึ่งการเคหะแห่งชาติถูกก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมถึงการดูแลโครงการหลังการขายหรือการบริหารโดยนิติบุคคล ในช่วงแรกมีนโยบายการดำเนินงานด้วยบุคลากรองค์กร และเมื่อครบ 5 ปีจะมีการจัดตั้งและส่งมอบการดูแลให้นิติบุคคลอาคารชุดของโครงการ การเคหะแห่งชาติมีแนวคิดการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดในหลายรูปแบบ เช่น การบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของนิติบุคคล ข้อมูลการทำงาน และการจัดจ้างพนักงานของนิติบุคคลโครงการบ้านเอื้ออาทรในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของนิติบุคคลในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมและการบริหารโดยบริษัท รวมถึงศึกษาข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัย และปัญหาที่พบในโครงการ งานวิจัยดำเนินงานโดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี การสัมภาษณ์นิติบุคคลอาคารชุด และการแจกแบบสอบถามผู้อยู่อาศัยใน 4 โครงการ จำนวน 8 นิติบุคคลนิติบุคคลละ 50 ชุด รวมจำนวน 400 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้บ่งบอกถึงรูปแบบการบริหารงานของนิติบุคคลในปัจจุบันที่มีอยู่ 2 รูปแบบคือ 1) รูปแบบบริหารโดยเจ้าของร่วม และ 2) รูปแบบบริหารโดยบริษัท ซึ่งพบว่าการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติการในรูปแบบบริหารโดยเจ้าของร่วมมีการจัดจ้างผู้อยู่อาศัยปฏิบัติงานทั้งหมด ต่างจากรูปแบบบริหารโดยบริษัทที่มีการจัดจ้างที่หลากหลายมากกว่า ด้านความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานของทั้ง 2 รูปแบบโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อแยกรูปแบบการบริหาร พบว่า ด้านที่ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านรักษาความปลอดภัย และด้านสาธารณูปโภค เมื่อพิจารณาร่วมกับการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติงานจะเห็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนในด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งถ้าจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยจะได้รับความพึงพอใจมากกว่า และพิจารณารายตัวแปร พบว่า ค่าเฉลี่ยของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าต่ำกว่ารูปแบบการบริหารโดยบริษัททุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรการดูแลลานค้าชุมชน และพิจารณาข้อดีข้อเสียพบว่า ทั้ง 2 รูปแบบมีข้อดีข้อเสียที่เหมือนและแตกต่างกัน มีปัญหาที่เหมือนกันมากที่สุดคือที่จอดรถในโครงการไม่เพียงพอ และมีความคาดหวังต่อการบริหารงานที่เหมือนกันทั้ง 3 ข้อ คือ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาและใส่ใจความเป็นอยู่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริหาร นิติบุคคล อาคารชุด บ้านเอื้ออาทร

Abstract

Baan Ua-athon Project in the form of a condominium was one of the housing development projects of the National Housing Authority. The National Housing Authority was established for low-income people to have their own residence, including taking care after sales project or management by a juristic person. In the first phase, there was a policy of operation with corporate personnel and after 5 years, it will be established and delivered care to the condominium by juristic person of the project. The National Housing Authority had the concept of administration condominium juristic persons in many forms such as co-owner administration and administered by the company. The objective of this research was to study the form of a juristic person, work info and employment of the Baan Ua-athon Project juristic person in Bangkok, comparative analysis of satisfaction of residents towards the performance of juristic persons in the form of co-management and administration by the company, including studying the pros and cons Participation of residents and problems encountered in the project. The research was conducted by collecting data from the annual report, Interview with condominium juristic persons and distributed questionnaires for the residents in 4 projects, consisting of 8 juristic persons, 50 sets of each juristic person, totaling 400 sets and descriptive data analysis.

The results of this study indicated that there were 2 forms of corporate management in the present which were 1) owners management and 2) company management. It was found that the employment of employees in the form of management by the owners hired owners to do all the work. This was different from the management by the company, which had more hiring. Regarding the satisfaction of owners towards the performance of both forms, with Medium satisfaction level when separating the management; it was found that the aspects with different levels of satisfaction were physical, environmental, security and utilities. When considering the employment process, the employees will see clear differences in security, which, if hiring a security company, will be more satisfied. In additions, considering each variable, it was found that the average of the co-management model was lower than the management model by the company in every variable except for the variables that look after the community yard. Moreover, when considered the pros and cons, it was found that both forms have the same pros and cons. The most common problem was insufficient parking in the project and had the same expectations of the 3 administrative tasks which were the parking arrangement, solving the complaint problem quickly and conscious living.

Keywords: *Satisfaction, administration, juristic persons, condominium, Baan Ua-athon Project*

บทนำ

การเคหะแห่งชาติ (National Housing Authority) ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อย รวมถึงการดูแลโครงการหลังการขายหรือการบริหารจัดการโดยนิติบุคคล ซึ่งในช่วง 5 ปีแรกมีนโยบายดำเนินงานด้วยบุคลากรขององค์กรและส่งมอบการดูแลให้กับนิติบุคคลหรือชุมชนบริหาร การเคหะแห่งชาติมีแนวคิดการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดหลายรูปแบบ เช่น การบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท ซึ่งการบริหารอาคารชุดโดยนิติบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะโครงการอาคารชุดที่เป็นการอยู่อาศัยที่มีลักษณะพิเศษ เนื่องจากต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในอาคารเดียวกันทำให้เกิดพื้นที่ที่ทับซ้อน (กานุงศ์ นิลตะโก 2556) ซึ่งการบริหารจัดการรูปแบบนี้มีอยู่ในโครงการอาคารชุดทั่วไปรวมถึงโครงการบ้านเอื้ออาทรซึ่งเป็นโครงการของการเคหะแห่งชาติ

ลักษณะของโครงการบ้านเอื้ออาทร เป็นโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้สอดคล้องกันระหว่างคุณภาพที่อยู่อาศัยและคุณภาพชีวิต ซึ่งการเคหะแห่งชาติได้จัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่จำเป็น อาทิ ศูนย์ชุมชน ลานกีฬา สนามเด็กเล่น ด้านการดูแลโครงการหลังการขายในช่วง 1 - 5 ปีแรกที่โครงการแล้วเสร็จจะเป็นการดูแลในรูปแบบการจัดตั้งสหกรณ์แต่ภายหลังจาก 5 ปีมีการโอนกรรมสิทธิ์และเริ่มมีการจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุดจะเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจากการเคหะเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันมีการบริหารนิติบุคคลที่นิยม 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การบริหารโดยเจ้าของร่วม และ 2) การบริหารโดยบริษัท และมีห้องชุดในโครงการเอื้ออาทรทั่วประเทศรวม 278,602 หน่วย ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่มีจำนวนมากที่สุด 315 โครงการ ปี พ.ศ. 2562 โครงการบ้านเอื้ออาทรในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 32 โครงการ แบ่งเป็นโครงการอาคารชุดจำนวน 23 โครงการ มีราคาขายต่อหน่วยประมาณ 250,000 - 390,000 บาท และค่าส่วนกลางเฉลี่ยตารางเมตรละ 8 บาท เมื่อเทียบกับโครงการอาคารชุดของบริษัทเอกชนที่มีค่าส่วนกลางตารางเมตรละ 30 - 160 บาท จะพบว่าค่าส่วนกลางแตกต่างกันมาก

โดยงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะศึกษาถึงรูปแบบการบริหารงานอาคารชุด และกระบวนการดำเนินงานของการบริหาร แต่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลของการดำเนินงานของนิติบุคคลอาคารชุด และจากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาหัวข้อดังกล่าวโดยคำถามสำคัญ คือความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารและผลการดำเนินงานของนิติบุคคลอาคารชุดในรูปแบบที่แตกต่างกันมีระดับมากน้อยเพียงใด รวมถึงข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยและปัญหาในโครงการที่ผู้อยู่อาศัยพบ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษารูปแบบของนิติบุคคล ข้อมูลการทำงานบริการ และการจัดจ้างพนักงานของนิติบุคคลโครงการบ้านเอื้ออาทร
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานบริการในอาคารของนิติบุคคลในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท
3. ศึกษาข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัย และปัญหาในการบริหารระหว่างนิติบุคคลที่บริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท

การศึกษาทฤษฎี และวรรณกรรม

งานวิจัยนี้มีแนวความคิดหลักที่เกี่ยวข้องในการวิจัยอยู่ 3 ส่วน ได้แก่

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารอาคารชุด

การบริหารอาคารชุด หมายถึง งานในหน้าที่ขององค์กรหรือผู้บริหารอาคารชุดที่เจ้าของร่วมเป็นผู้แต่งตั้งเข้ามาบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง (วันวิสา งามวัฒนาเจริญ 2545) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อบำรุงอาคารและรักษาทรัพย์สินภายในให้คงอยู่ในสภาพดี จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรประกอบในการบริหารอาคารประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน (planning) การบริหารจัดการภายใน (organizing) และการอำนวยการ (directing) โดยผู้จัดการนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ซึ่งการบริหารอาคารครอบคลุมถึงงาน 4 ประเภท ได้แก่

- 1.1) งานบำรุงรักษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การบำรุงรักษาสภาพอาคารและทรัพย์สินภายในให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และงานบำรุงรักษางานระบบและอุปกรณ์ของอาคาร ระบบน้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น
- 1.2) งานบริหารจัดการทั่วไป ได้แก่ การควบคุมดูแลการทำงานของบริษัทต่าง ๆ ที่ได้เข้าจ้างเข้ามาในอาคารทั้งหมด
- 1.3) งานบริหารด้านการเงิน หมายถึง การควบคุมด้านการเงินงบประมาณและระบบการบัญชีของอาคารทั้งหมด
- 1.4) การบริหารร่วมกับบุคลากร หมายถึง การจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรในทีมงาน ให้สามารถบริการผู้ใช้อาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวความคิดการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ

การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) หมายถึง กระบวนการบริหารและจัดการทรัพยากรกายภาพเพื่อให้ทำงานตอบสนองความต้องการและกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เป้าหมายการดำเนินกิจการขององค์กรเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นให้บริการต่อผู้คนในอาคาร (people) กระบวนการ (process) และสถานที่ (place) ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง (เสรีชัย โชติพานิชและคณะ 2549)

หลักการสำคัญที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ 1) เป็นการทำงานเชิงกลยุทธ์ (strategic) เน้นการทำงานเชิงวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร 2) การทำงานเชิงรุก (proactive) เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาล่วงหน้าก่อนปัญหาจะเกิด 3) การจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ (cost-effective) เน้นการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการใช้จ่ายที่เป็นประโยชน์สูงสุด โดยมีความสมดุลระหว่างคุณภาพและค่าใช้จ่าย และ 4) การบูรณาการ (integrative) เน้นการทำงานอย่างประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ (เสรีชัย โชติพานิช 2553)

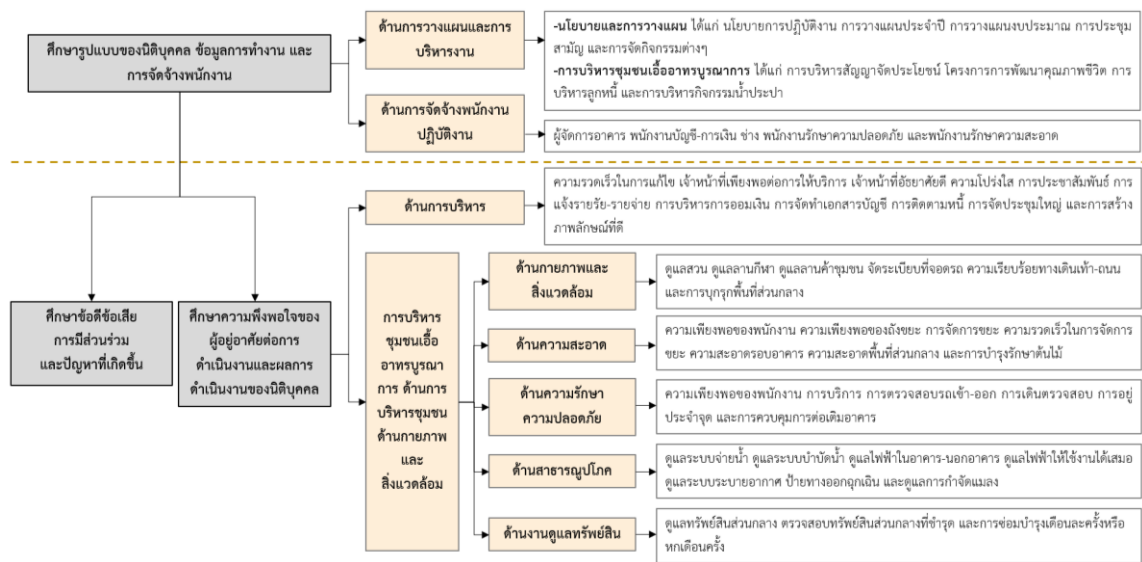
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารชุมชนแออัดแบบบูรณาการ

การเคหะแห่งชาติ ได้กำหนดแนวความคิดการบริหารชุมชนทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน บริหารทรัพย์สินและธุรกิจชุมชน การจัดระเบียบชุมชนด้านสังคม แบ่งเป็น 5 กิจกรรม ดังนี้

- 3.1) การบริหารชุมชนด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การต่อเติมอาคาร งานควบคุมดูแลสาธารณูปโภค ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สินของชุมชน
- 3.2) การบริหารสัญญาจัดประโยชน์ทรัพย์สินชุมชนและธุรกิจชุมชน โดยกำกับดูแลให้คู่สัญญาให้เป็นตามเงื่อนไข
- 3.3) การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการสร้างวัฒนธรรมแออัด โดยผู้รับบริการต้องให้ความร่วมมือและดำเนินงานประสานงานเพื่อให้เจ้าของร่วมได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง
- 3.4) การบริหารลูกหนี้ ด้วยวิธีการบริหารลูกหนี้และติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดตามหนี้ได้อย่างรวดเร็ว
- 3.5) การบริหารกิจกรรมน้ำประปา ได้แก่ การรับชำระ การจำหน่าย และดูแลรักษาระบบน้ำประปา

ระเบียบวิธีวิจัย

1. **กรอบแนวคิดในงานวิจัย** ผู้วิจัยได้อ้างอิงตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของนิติบุคคลนำไปสู่ความพึงพอใจ และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการบริหารงานของโครงการ รวมทั้งศึกษาข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วม และปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย
ที่มา: ผู้วิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 เลือกโครงการที่มีการจดทะเบียนอาคารชุดในพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวน 22 โครงการ จากทั้งหมด 23 โครงการ ซึ่งไม่เลือกโครงการที่ยังไม่ได้จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด คือ โครงการเอื้ออาทรบางขุนเทียน 2

ขั้นที่ 2 กรอบในการคัดเลือกโครงการ

- 1) เลือกที่ตั้งโครงการพื้นที่ด้านทิศตะวันออกของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงการมากที่สุด
- 2) เลือกโครงการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในปี พ.ศ. 2553 - 2555 เนื่องจากต้องการระยะเวลาที่บริหารงานโดยนิติบุคคลไม่น้อยกว่า 7 ปี
- 3) เลือกจำนวนหน่วยให้ทั้ง 2 รูปแบบการบริหารมีจำนวนหน่วยที่ให้ใกล้เคียงกัน

ดังนั้น โครงการที่ถูกคัดเลือกตามกรอบข้างต้น ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 โครงการที่ถูกคัดเลือก

ชื่อโครงการ	นิติบุคคลที่	รูปแบบการบริหาร	ปีที่จดทะเบียนนิติบุคคล	จำนวนหน่วย
ห้วยมาก	1	เจ้าของร่วม	2553	692
บึงกุ่ม	3	เจ้าของร่วม	2555	1,360
	5	เจ้าของร่วม	2555	1,140
	6	เจ้าของร่วม	2555	1,096
รวม				4,288
ลาดกระบัง	1	จัดจ้างบริษัท	2554	1,360
บึงกุ่ม	1	จัดจ้างบริษัท	2554	788
มีนบุรี	1	จัดจ้างบริษัท	2554	1,184
	2	จัดจ้างบริษัท	2554	876
รวม				4,208

ที่มา: ผู้วิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้อยู่อาศัยอาคารชุดทั้งหมด 8 นิติบุคคล แยกเป็นรูปแบบการบริหารโดยบริษัท 4 นิติบุคคล และรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม 4 นิติบุคคล
การเก็บข้อมูล แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านข้อมูลปฐมภูมิ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การแจกแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ และคำถามปลายเปิดในด้านการมีส่วนร่วมและปัญหาที่ผู้อยู่อาศัยพบจำนวน 400 ชุด แบ่งเป็นการบริหารโดยเจ้าของร่วม 200 ชุด และการบริหารโดยบริษัท 200 ชุด แบ่งเป็นนิติบุคคลละ 50 ชุด และการสัมภาษณ์ผู้จัดการนิติบุคคล

2) ด้านข้อมูลทุติยภูมิโดยการศึกษารายละเอียดเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารชุด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารชุด

3. การวิเคราะห์ และการประเมินผลข้อมูล งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive) เพื่อหาค่าร้อยละ (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และค่าความถี่ (Frequency)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้อยู่อาศัยทั้ง 8 นิติบุคคล นิติบุคคลละ 50 ชุด รวมจำนวน 400 ชุดพบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุเฉลี่ย 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีกรรมสิทธิ์ในการอยู่อาศัยในลักษณะเจ้าของห้อง คิดเป็นร้อยละ 56.00 จำนวนปีที่อยู่อาศัยในโครงการส่วนใหญ่ 10 - 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.40 และทราบถึงรูปแบบการบริหารนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 76.00

ซึ่งเกณฑ์การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่าง ๆ มีความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.8 จากการใช้สมการความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์ 2539) ดังต่อไปนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษารูปแบบของนิติบุคคล ข้อมูลการทำงาน และการจัดจ้างพนักงานของนิติบุคคลโครงการบ้านเอื้ออาทร จากการศึกษารายงานประจำปีและการสัมภาษณ์ผู้จัดการนิติบุคคล พบว่า โครงการบ้านเอื้ออาทรบึงกลุ่ม นิติบุคคลที่ 1 3 5 6 และโครงการบ้านเอื้ออาทรลาดกระบัง มีการวางแผนและบริหารงานครบถ้วน โครงการบ้านเอื้ออาทรมีนบุรี นิติบุคคลที่ 1 และ 2 ไม่มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนในปัจจุบัน และโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมากมีการวางแผนการบริหารงานน้อยที่สุด มีเพียงนโยบายการปฏิบัติงาน การบริหารกิจกรรมน้ำประปาและการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ เท่านั้น ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 การวางแผน และบริหารงาน

ด้านการวางแผน และบริหารงาน	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม				รูปแบบการบริหารโดยบริษัท			
	หัวหมาก	บึงกลุ่ม3	บึงกลุ่ม5	บึงกลุ่ม6	ลาดกระบัง	บึงกลุ่ม1	มีนบุรี1	มีนบุรี2
ปีที่จดทะเบียนนิติบุคคล	2553	2555	2555	2555	2554	2554	2554	2554
มีนโยบายการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการประชุมใหญ่สามัญประจำปี	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการวางแผนงานประจำปี	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการวางแผนงบการเงินประจำปี	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนในปัจจุบัน	×	✓	✓	✓	✓	✓	×	×
มีการบริหารสัญญาจัดประโยชน์	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการบริหารลูกหนี้	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการบริหารกิจกรรมน้ำประปา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
มีการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา: ผู้วิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการนิติบุคคล พบว่า โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมากและโครงการบ้านเอื้ออาทรมีนบุรีไม่มีการจัดจ้างผู้จัดการอาคาร แต่โครงการบ้านเอื้ออาทรบึงกลุ่ม นิติบุคคลที่ 1, 3, 5, 6 และโครงการบ้านเอื้ออาทรลาดกระบังมีการจัดจ้างผู้จัดการอาคารในรูปแบบที่ต่างกันออกไป ด้านการจัดจ้างพนักงานบัญชี - การเงิน ช่าง พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความสะอาดในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมนั้นจะจัดจ้างเจ้าของร่วมมาปฏิบัติงานทั้งหมด แตกต่างกับรูปแบบการบริหารโดยบริษัทที่มีการจัดจ้างที่หลากหลาย ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ด้านการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติการ

ด้านการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติการ		รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม				รูปแบบการบริหารโดยบริษัท			
		หัวหมาก	บึงกลุ่ม3	บึงกลุ่ม5	บึงกลุ่ม6	ลาดกระบัง	บึงกลุ่ม1	มีนบุรี1	มีนบุรี2
ผู้จัดการอาคาร	ไม่มี	✓						✓	
	มี จัดจ้างบริษัท								
	มี จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท					✓	✓		
	มี จัดจ้างเจ้าของร่วม		✓	✓	✓				✓
พนักงานบัญชี	จัดจ้างบริษัท							✓	
	จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท					✓	✓		
	จัดจ้างเจ้าของร่วม	✓	✓	✓	✓				✓
พนักงานการเงิน	จัดจ้างบริษัท							✓	
	จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท					✓	✓		
	จัดจ้างเจ้าของร่วม	✓	✓	✓	✓				✓
ช่างประจำอาคาร	จัดจ้างบริษัท							✓	
	จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท					✓	✓		
	จัดจ้างเจ้าของร่วม	✓	✓	✓	✓				✓
พนักงานรักษาความปลอดภัย	จัดจ้างบริษัท					✓		✓	✓
	จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท								
	จัดจ้างเจ้าของร่วม	✓	✓	✓	✓		✓		
พนักงานรักษาความสะอาด	จัดจ้างบริษัท								
	จัดจ้างเจ้าของร่วมในนามบริษัท								
	จัดจ้างเจ้าของร่วม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา: ผู้วิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานของนิติบุคคลในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อด้านการบริหารงานของนิติบุคคล พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 2.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 โดยโครงการเอื้ออาทรหัวหมากได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 2.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และโครงการเอื้ออาทรลาดกระบังได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ดังแสดงในตาราง 4

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 แตกต่างกับรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยปานกลางคือ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 โดยโครงการเอื้ออาทรบึงกลุ่ม นิติบุคคลที่ 6 ได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และโครงการเอื้ออาทรลาดกระบังได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ดังแสดงในตาราง 5

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อด้านความสะอาด พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 2.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยโครงการเอื้ออาทรหัวหมากและโครงการเอื้ออาทรบึงกลุ่ม นิติบุคคลที่ 6 ได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 2.62 เท่ากัน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

0.65 และ 0.54 ตามลำดับ และโครงการเอื้ออาทรลาดกระบังได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 4 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อต้านการบริหารของนิติบุคคล

ด้านการบริหารของนิติบุคคล	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	หัวหมาก		บึงกลุ่ม 3		บึงกลุ่ม 5		บึงกลุ่ม 6		รวม		ลาดกระบัง		บึงกลุ่ม 1		มินบุรี 1		มินบุรี 2		รวม	
	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.
ความรวดเร็วในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	2.26	0.82	3.20	0.69	2.78	1.14	2.76	1.02	2.75	0.99	3.26	1.19	3.12	1.36	2.88	1.06	3.00	1.10	3.06	1.18
เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.50	0.95	3.16	0.76	2.90	0.76	2.74	0.75	2.82	0.84	3.60	1.06	2.96	0.92	3.20	0.72	3.18	0.71	3.23	0.89
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี วาจาสุภาพ	2.86	0.80	3.38	0.75	3.06	0.76	2.92	0.77	3.05	0.79	3.66	0.96	3.02	0.74	3.06	1.05	3.92	0.94	3.41	1.00
ความโปร่งใส เชื่อถือได้	2.54	0.93	3.22	0.73	3.20	0.83	2.84	0.61	2.95	0.83	3.78	0.73	2.98	0.76	2.70	0.93	3.30	0.99	3.19	0.94
การประชาสัมพันธ์	2.64	0.92	3.32	0.91	3.36	0.96	2.86	0.78	3.04	0.94	3.82	0.82	3.04	0.85	3.48	0.93	3.64	1.00	3.49	0.94
การแจ้งรายรับ-รายจ่าย ประจำเดือน	2.30	1.03	3.72	0.80	3.54	0.99	3.04	1.15	3.15	1.14	3.64	1.06	3.36	1.10	3.34	1.00	3.76	0.93	3.52	1.03
การบริหารการออมเงิน	2.00	0.90	2.76	0.98	3.10	1.26	2.38	0.92	2.56	1.10	3.24	1.27	2.92	0.98	2.54	0.88	2.84	0.93	2.88	1.05
การจัดทำเอกสารทางบัญชีต่างๆ	2.28	0.99	3.42	0.83	3.42	1.12	2.82	0.69	2.98	1.03	3.66	0.98	2.94	0.95	3.06	1.11	3.22	1.01	3.22	1.04
ความสามารถในการติดตามหนี้	2.54	1.05	3.50	1.05	3.54	1.29	2.76	0.87	3.08	1.15	3.48	1.03	3.18	1.06	2.88	0.96	3.06	0.91	3.15	1.01
การจัดประชุมใหญ่ประจำปี	2.26	0.94	3.78	0.91	3.76	1.11	3.20	0.94	3.25	1.15	3.96	0.87	3.60	1.12	3.16	1.01	3.48	1.09	3.55	1.06
การสร้างภาพลักษณ์ การเพิ่มมูลค่าให้อาคาร	2.20	0.75	3.44	0.97	3.44	0.78	2.60	0.85	2.92	0.99	3.70	0.99	3.56	1.05	3.32	0.97	3.42	0.92	3.50	0.99
รวม	2.39	0.60	3.35	0.59	3.28	0.75	2.81	0.54	2.96	0.73	3.61	0.68	3.15	0.66	3.05	0.52	3.34	0.56	3.29	0.64
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		มาก		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

ตาราง 5 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อต้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	หัวหมาก		บึงกลุ่ม 3		บึงกลุ่ม 5		บึงกลุ่ม 6		รวม		ลาดกระบัง		บึงกลุ่ม 1		มินบุรี 1		มินบุรี 2		รวม	
	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.
การดูแลสวนสาธารณะ	2.54	0.73	3.20	0.78	2.88	1.08	2.34	0.89	2.74	0.93	3.76	0.91	3.00	0.60	3.56	0.73	3.72	0.64	3.51	0.78
การดูแลลานกีฬา	2.60	0.75	3.32	0.71	2.92	1.08	2.66	0.74	2.87	0.87	3.62	0.98	3.18	0.69	3.30	0.90	3.40	0.85	3.37	0.87
การดูแลลานค้าชุมชน	2.64	0.82	3.46	0.67	3.34	0.89	2.94	0.89	3.09	0.88	3.52	1.01	3.02	0.76	2.84	0.86	2.88	0.82	3.06	0.90
การจัดระเบียบที่จอดรถ	2.22	0.93	2.30	0.78	2.20	0.80	2.00	0.80	2.18	0.83	3.44	1.16	2.60	0.80	3.24	1.11	3.34	1.02	3.15	1.08
ความเรียบร้อยของทางเดินเท้า	2.62	0.83	2.44	0.73	2.36	0.85	2.28	0.72	2.43	0.79	3.72	1.08	2.84	0.95	3.34	0.91	3.42	0.81	3.33	0.99
ความเรียบร้อยของถนน	2.60	0.85	2.56	0.83	2.63	0.85	2.20	0.85	2.50	0.86	3.78	0.84	2.96	0.92	3.70	0.81	3.74	0.77	3.54	0.90
การปลูกหญ้าที่ส่วนกลาง	2.24	0.84	2.62	0.96	2.62	0.80	2.30	0.95	2.44	0.90	3.56	1.18	2.98	0.84	2.56	0.92	2.62	0.90	2.93	1.04
รวม	2.53	0.61	2.84	0.56	2.71	0.71	2.38	0.55	2.60	0.62	3.62	0.80	2.94	0.56	3.22	0.52	3.30	0.43	3.27	0.64
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง		น้อย		น้อย		มาก		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

ตาราง 6 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อต้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	หัวหมาก		บึงกลุ่ม 3		บึงกลุ่ม 5		บึงกลุ่ม 6		รวม		ลาดกระบัง		บึงกลุ่ม 1		มินบุรี 1		มินบุรี 2		รวม	
	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.
พนักงานทำความสะอาดเพียงพอต่อโครงการ	2.60	0.88	3.04	0.96	3.16	0.97	2.64	0.82	2.86	0.94	3.46	0.95	3.28	1.06	3.18	0.89	3.10	0.86	3.25	0.95
ความเพียงพอของถังขยะ	2.74	0.96	3.14	0.88	3.30	0.81	2.70	0.81	2.97	0.90	3.90	0.93	3.16	0.99	3.06	0.86	2.96	0.83	3.27	0.97
การจัดการขยะ	2.68	0.93	2.90	0.99	3.18	1.00	2.54	0.88	2.82	0.97	3.90	0.99	3.10	0.95	2.94	0.99	2.94	0.93	3.22	1.04
ความรวดเร็วในการจัดการขยะไม่ให้ตกค้าง	2.70	0.90	2.86	1.01	3.14	0.94	2.64	0.96	2.83	0.97	3.90	0.97	2.94	1.01	2.88	0.89	2.92	0.80	3.16	1.01
ความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคาร	2.52	0.86	3.12	1.04	2.92	1.00	2.80	0.83	2.84	0.95	3.66	1.00	3.18	0.94	2.78	0.95	2.82	0.84	3.11	0.99
ความสะอาดบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	2.64	0.74	3.24	0.89	3.12	0.90	2.70	0.88	2.92	0.89	3.58	0.88	3.12	0.89	3.32	0.93	3.48	0.76	3.37	0.88
การบำรุงรักษาต้นไม้	2.48	0.97	3.02	1.23	2.70	0.73	2.32	0.91	2.63	1.00	3.56	0.83	2.94	0.93	2.58	0.83	2.58	0.81	2.91	0.93
รวม	2.62	0.65	3.04	0.81	3.07	0.71	2.62	0.54	2.84	0.71	3.70	0.68	3.10	0.07	2.96	0.59	2.97	0.46	3.18	0.69
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		มาก		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อต้านรักษาความปลอดภัย พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยคือ 2.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 แตกต่างกับรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 โดยโครงการเอื้ออาทรหัวหมาก

ได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 2.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และโครงการเอื้ออาทรมินบุรี นิติบุคคลที่ 2 ได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 ดังแสดงในตาราง 7

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อต้านสาธารณูปโภค พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 แตกต่างกับรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยคือ 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 โดยโครงการเอื้ออาทรหัวหมากได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 2.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และโครงการเอื้ออาทรลาดกระบังได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 7 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อต้านรักษาความปลอดภัย

ด้านรักษาความปลอดภัย	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	หัวหมาก		ปทุม 3		ปทุม 5		ปทุม 6		รวม		ลาดกระบัง		ปทุม 1		มินบุรี 1		มินบุรี 2		รวม	
	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.
ความเพียงพอของพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.22	0.84	2.32	0.95	3.12	1.04	2.32	0.86	2.49	0.99	2.98	1.07	2.58	1.12	3.80	0.98	3.96	0.85	3.33	1.16
การบริหารของพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.38	0.96	2.62	0.92	2.93	1.11	2.60	0.92	2.63	0.99	3.28	1.08	2.92	0.98	3.72	0.99	3.86	0.83	3.44	1.04
การตรวจสอบรับเข้า-ออกโครงการ	2.14	1.03	2.38	0.96	3.10	1.09	2.30	0.99	2.48	1.07	3.18	1.13	2.50	1.14	3.32	0.97	3.42	0.90	3.10	1.10
การเดินตรวจสอบความเรียบร้อยภายในโครงการ	2.26	0.89	2.40	0.83	2.90	1.05	2.42	0.09	2.49	0.95	3.24	1.09	2.56	1.05	3.34	0.82	3.42	0.70	3.14	0.98
พนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ประจำจุด	2.18	1.04	2.44	0.86	2.90	1.11	2.50	0.86	2.50	1.00	3.32	1.15	2.68	1.05	3.30	0.99	3.42	0.92	3.18	1.06
การควบคุมการต่อเติมอาคาร	2.30	0.97	2.32	1.01	2.88	1.18	2.24	1.07	2.43	1.09	3.22	1.41	2.66	1.06	3.18	0.89	3.22	0.88	3.07	1.10
รวม	2.24	0.71	2.41	0.69	2.97	0.95	2.39	0.79	2.50	0.83	3.20	0.90	2.65	0.90	3.44	0.61	3.55	0.44	3.21	0.81
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		น้อย		ปานกลาง		น้อย		น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง		มาก		มาก		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

ตาราง 8 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อต้านสาธารณูปโภค

ด้านสาธารณูปโภค	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	หัวหมาก		ปทุม 3		ปทุม 5		ปทุม 6		รวม		ลาดกระบัง		ปทุม 1		มินบุรี 1		มินบุรี 2		รวม	
	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.	χ̄	S.D.
การดูแลระบบการจ่ายน้ำ	3.14	1.16	3.76	0.74	3.72	0.80	3.48	0.86	3.44	0.10	3.82	0.94	3.72	0.81	3.86	0.78	3.84	0.76	3.81	0.85
การดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย	2.68	0.99	3.38	0.69	2.98	0.71	2.86	0.75	2.93	0.83	3.54	1.12	3.32	0.84	3.60	0.85	3.72	0.83	3.54	0.92
การดูแลระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางเดินในอาคาร	2.92	1.02	3.68	0.65	3.38	0.85	3.04	0.94	3.25	0.92	3.74	0.87	3.66	0.76	3.54	0.70	3.70	0.76	3.66	0.79
การดูแลระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางเดินนอกอาคาร	2.72	1.01	3.42	0.60	3.18	0.82	2.74	0.80	3.01	0.87	3.80	0.83	3.48	0.76	3.43	0.70	3.58	0.75	3.57	0.77
การดูแลซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้เสมอ	2.70	0.97	3.24	0.74	3.36	0.63	2.90	0.73	3.05	0.81	3.62	0.96	3.32	0.74	3.56	0.64	3.62	0.66	3.53	0.76
การดูแลระบบระบายอากาศ	2.30	0.93	3.30	0.90	3.18	0.87	2.64	0.80	2.85	0.96	3.14	1.21	3.26	1.02	3.20	1.06	3.26	1.02	3.21	1.07
ป้ายทางออกฉุกเฉิน	2.64	0.94	3.54	0.93	3.14	0.78	2.76	0.77	3.02	0.92	3.46	1.05	3.30	1.03	3.62	1.00	3.76	0.95	3.53	1.02
การดูแลการกำจัดแมลง	2.92	1.04	3.40	1.06	3.10	0.93	2.86	0.86	3.07	0.95	3.38	1.10	3.16	1.09	2.74	1.12	2.86	1.08	3.03	1.12
รวม	2.75	0.72	3.46	0.51	3.26	0.53	2.88	0.46	3.08	0.61	3.56	0.76	3.38	0.62	3.44	0.46	3.54	0.41	3.48	0.57
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		มาก		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		มาก		ปานกลาง		มาก		มาก		มาก	

ที่มา: ผู้วิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามต่อต้านงานดูแลรักษาทรัพย์สิน พบว่า รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 2.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และรูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 โดยโครงการเอื้ออาทรหัวหมากได้ค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 2.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และโครงการเอื้ออาทรลาดกระบังได้ค่าความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ความพึงพอใจของเจ้าของร่วมต่อด้านงานดูแลรักษาทรัพย์สิน

ด้านงานดูแลรักษาทรัพย์สิน	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม										รูปแบบการบริหารโดยบริษัท									
	ทั้งหมด		ปีกลุ่ม 3		ปีกลุ่ม 5		ปีกลุ่ม 6		รวม		ลาดกระบัง		ปีกลุ่ม 1		มีนบุรี 1		มีนบุรี 2		รวม	
	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.
ดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง	2.46	1.01	3.44	0.97	3.24	0.91	2.60	0.78	2.93	1.00	3.50	0.90	3.50	0.95	2.96	0.83	2.98	0.74	3.20	0.89
การตรวจสอบทรัพย์สินส่วนกลางที่ชำรุด	2.18	0.89	3.22	1.07	3.16	1.03	2.72	0.70	2.82	1.02	3.36	1.04	3.16	1.20	3.02	1.02	3.18	0.89	3.18	1.04
การซ่อมบำรุงเดือนละครั้ง หรือหกเดือนครั้ง	2.10	0.97	2.88	0.91	3.06	0.99	2.62	0.63	2.66	0.95	3.22	1.14	3.06	1.18	3.12	0.91	3.20	0.85	3.15	1.03
รวม	2.24	0.84	3.18	0.84	3.15	0.67	2.64	0.60	2.80	0.88	3.36	0.92	3.24	1.02	3.03	0.68	3.12	0.56	3.18	0.82
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

สรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยโดยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า โดยรวมแล้วมีระดับความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน แต่เมื่อแยกเป็นรูปแบบจะมีด้านที่ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันคือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมและด้านรักษาความปลอดภัย รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจน้อย ในขณะที่รูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านสาธารณูปโภครูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่รูปแบบการบริหารโดยบริษัทมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาร่วมกับการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติงานในตาราง 2 จะเห็นข้อแตกต่างที่ชัดเจนในด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งหากจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยมาปฏิบัติงานนั้นจะได้รับความพึงพอใจมากกว่าที่จัดจ้างเจ้าของร่วมมาปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 สรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของร่วม

ด้านความพึงพอใจ	รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม		รูปแบบการบริหารโดยบริษัท		รวมทั้งหมด	
	χ	S.D.	χ	S.D.	χ	S.D.
ด้านการบริหาร ของนิติบุคคล	2.96	0.73	3.29	0.64	3.12	0.71
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	2.60	0.62	3.27	0.64	2.94	0.71
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง	
ด้านความสะอาด	2.84	0.71	3.18	0.69	3.01	0.72
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	
ด้านรักษาความปลอดภัย	2.50	0.83	3.21	0.81	2.85	0.89
ระดับความพึงพอใจ	น้อย		ปานกลาง		ปานกลาง	
ด้านสาธารณูปโภค	3.08	0.61	3.48	0.57	3.28	0.63
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		มาก		ปานกลาง	
งานดูแลรักษาทรัพย์สิน	2.80	0.88	3.18	0.82	2.99	0.87
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	
รวม	2.80	0.60	3.27	0.54	3.03	0.62
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

ที่มา: ผู้วิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วม และปัญหาในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท จากการสำรวจโดยแบบสอบถามทั้ง 2 รูปแบบ พบว่า

1) รูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ไม่เคยเลือกรูปแบบการบริหารคิดเป็นร้อยละ 59.60 ข้อดีของนิติบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ข่าวสารสม่ำเสมอ และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 42.00 16.00 และ 14.00 ตามลำดับ ข้อเสียของนิติบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การแก้ไขเรื่องร้องเรียนช้า ระบบการบริหารไม่ดี และไม่ดูแลกล้องวงจรปิด CCTV คิดเป็นร้อยละ 52.80 8.30 และ 5.60 ตามลำดับ ปัญหาที่เจ้าของร่วมพบบ่อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาขยะตกค้างนาน และปัญหาการส่งเสียงดังคิดเป็นร้อยละ 59.30 10.20 และ 7.40 ตามลำดับ และความคาดหวังของเจ้าของร่วมต่อการบริหารนิติบุคคลมากที่สุด ได้แก่ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว การแก้ไขปัญหาและใส่ใจความเป็นอยู่ และการปรับปรุงระบบกล้อง CCTV คิดเป็นร้อยละ 53.80 16.50 8.80 และ 8.80 ตามลำดับ

2) รูปแบบการบริหารโดยบริษัท พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ไม่เคยเลือกรูปแบบการบริหารคิดเป็นร้อยละ 60.30 ข้อดีของนิติบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการที่ดี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารสม่ำเสมอ และระบบรักษาความปลอดภัยดีคิดเป็นร้อยละ 33.30 20.80 และ 11.10 ตามลำดับ ข้อเสียของนิติบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การแก้ไขเรื่องร้องเรียนช้า พนักงานไม่ค่อยมีอัธยาศัย มาตรฐานความปลอดภัยต่ำคิดเป็นร้อยละ 49.20 15.30 และ 10.20 ตามลำดับ ปัญหาที่เจ้าของร่วมพบบ่อยที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การส่งเสียงดัง และการลักลอบเลี้ยงสัตว์คิดเป็นร้อยละ 49.50 14.30 และ 14.30 ตามลำดับ และความคาดหวังของเจ้าของร่วมต่อการบริหารนิติบุคคลมากที่สุด ได้แก่ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว การแก้ไขปัญหาและใส่ใจความเป็นอยู่คิดเป็นร้อยละ 60.00 17.00 และ 15.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ข้อดี ข้อเสีย การมีส่วนร่วม และปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโครงการ

ตัวแปร	บริหารโดยเจ้าของร่วม		บริหารโดยบริษัท		รวม (n=400)	
	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
การมีส่วนร่วมเลือกรูปแบบบริหาร						
เคย เลือกรูปแบบบริหาร	44.00	40.40	50.00	39.70	94.00	40.00
ไม่เคย เลือกรูปแบบบริหาร	65.00	59.60	76.00	60.30	141.00	60.00
ข้อดีของนิติบุคคล						
การรับเรื่องร้องเรียนเร็ว	21.00	42.00	5.00	6.90	26.00	21.30
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารสม่ำเสมอ	8.00	16.00	15.00	20.80	23.00	18.90
การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	7.00	14.00	0.00	0.00	7.00	5.70
การให้บริการที่ดี	0.00	0.00	24.00	33.30	24.00	19.70
ระบบรักษาความปลอดภัยดี	0.00	0.00	8.00	11.10	8.00	6.60
การจัดระเบียบที่จอดรถ	0.00	0.00	7.00	9.70	7.00	5.70
ข้อเสียของนิติบุคคล						
การแก้ไขเรื่องร้องเรียนช้า	38.00	52.80	29.00	49.20	67.00	26.10
การจัดการไม่เด็ดขาด	2.00	2.80	5.00	8.50	7.00	2.70
การไม่ดูแลแก้ไขระบบกล้องวงจรปิด	4.00	5.60	3.00	5.10	7.00	2.70
มาตรฐานความปลอดภัยต่ำ	3.00	4.20	6.00	10.20	9.00	3.50
ระบบการบริหารไม่ค่อยดี	6.00	8.30	3.00	5.10	9.00	3.50
พนักงานไม่ค่อยมีอัธยาศัย	0.00	0.00	9.00	15.30	9.00	6.90
ปัญหาที่เจ้าของร่วมพบเจอบ่อย						
ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ	64.00	59.30	45.00	49.50	109.00	54.80
ปัญหาของหาย การลักขโมย	6.00	5.60	5.00	5.50	11.00	5.50
ปัญหาการส่งเสียงดัง	8.00	7.40	13.00	14.30	21.00	10.60
ปัญหาขยะตกค้างนาน	11.00	10.20	0.00	0.00	11.00	5.50
ปัญหาการลักลอบเลี้ยงสัตว์เสียง	3.00	2.80	13.00	14.30	16.00	8.00
ความคาดหวังของเจ้าของร่วมต่อการบริหารนิติบุคคล						
การจัดระเบียบที่จอดรถ	49.00	53.80	11.00	27.50	60.00	45.80
การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว	8.00	8.80	9.00	22.50	17.00	13.00
การแก้ไขปัญหาและใส่ใจความเป็นอยู่	15.00	16.50	0.00	0.00	15.00	11.50
การปรับปรุงระบบกล้อง CCTV	8.00	8.80	0.00	0.00	8.00	6.10
การควบคุมบริหารที่ดีให้สม่ำเสมอ	0.00	0.00	8.00	20.00	8.00	6.10

ที่มา: ผู้วิจัย

อภิปรายผล และสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุด โครงการบ้านเอื้ออาทรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษารูปแบบของนิติบุคคล ข้อมูลการทำงาน และการจัดจ้างพนักงานของนิติบุคคลโครงการบ้านเอื้ออาทร โดยศึกษารายงานประจำปีและการสัมภาษณ์ผู้จัดการนิติบุคคลด้านการวางแผนและการบริหารงาน พบว่า โครงการบ้านเอื้อ

อาหารบึงกุ่ม นิติบุคคลที่ 1, 3, 5, 6 และโครงการบ้านเอื้ออาทรลาดกระบัง มีการวางแผนและบริหารงานครบถ้วน ซึ่งโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมากมีการวางแผนการบริหารงานน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาด้วยความพึงพอใจ พบว่า โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกด้าน ยกเว้นด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติการ พบว่า โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมากและโครงการบ้านเอื้ออาทรมีนบุรีไม่มีการจัดจ้างผู้จัดการอาคารด้านการจัดจ้างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมนั้นจะจัดจ้างผู้อยู่อาศัยมาปฏิบัติงานทั้งหมด แตกต่างกับรูปแบบการบริหารโดยบริษัทที่มีการจัดจ้างที่หลากหลายมากกว่า

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานของนิติบุคคลในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมและการบริหารโดยบริษัท โดยการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลางทุกด้านแต่ค่าเฉลี่ยของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าต่ำกว่ารูปแบบการบริหารโดยบริษัทในทุกด้าน เมื่อแยกเป็นรูปแบบการบริหาร พบว่า ด้านที่ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านสาธารณูปโภค เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการจัดจ้างพนักงานปฏิบัติงานจะเห็นข้อแตกต่าง คือ ถ้าจัดจ้างบริษัทรักษาความปลอดภัยจะได้รับความพึงพอใจมากกว่า และพิจารณารายตัวแปร พบว่า ค่าเฉลี่ยของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมนั้นจะมีค่าต่ำกว่ารูปแบบการบริหารโดยบริษัทในทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรการดูแลรักษาต้นไม้ของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมถึงการดูแลรักษาต้นไม้ไม่มีโครงสร้าง พบว่า นิติบุคคลอนุญาตให้ผู้อยู่อาศัยหารายได้โดยวางแผนร้านค้าในโครงการ ซึ่งเกิดจากการมีความสัมพันธ์กันของคนในโครงการ

จากการศึกษาข้อดีข้อเสีย การมีส่วนร่วม และปัญหาในรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วม และการบริหารโดยบริษัท โดยแบบสอบถาม พบว่า ผู้อยู่อาศัยไม่เคยเลือกรูปแบบการบริหารซึ่งสื่อถึงการมีส่วนร่วมน้อย ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบไม่มีโครงสร้างถึงเหตุผลของการไม่เคยออกความเห็นในการเลือกรูปแบบการบริหาร พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มองว่าเลือกการบริหารแบบไหนก็ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อดีของนิติบุคคลทั้ง 2 รูปแบบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนรวดเร็ว ด้านข้อเสียของนิติบุคคลทั้ง 2 รูปแบบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การแก้ไขเรื่องร้องเรียนช้า ปัญหาที่ผู้อยู่อาศัยพบเจอบ่อยที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การส่งเสียงดัง และการลักลอบเลี้ยงสัตว์ และความคาดหวังของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารนิติบุคคลทั้ง 2 รูปแบบมากที่สุด ได้แก่ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาละเอียดความเป็นอยู่

สรุปผลการศึกษา ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อรูปแบบการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดโครงการบ้านเอื้ออาทรในเขตกรุงเทพมหานครบอกรูปแบบการบริหารนิติบุคคลในปัจจุบันมี 2 รูปแบบ และการจัดจ้างพนักงานนิติบุคคลที่ไม่มีรูปแบบตายตัว ด้านความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อผลการดำเนินงานของทั้ง 2 รูปแบบนั้นโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่แยกเป็นรายด้านมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านสาธารณูปโภค และพิจารณารายตัวแปร พบว่า ค่าเฉลี่ยของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าต่ำกว่ารูปแบบการบริหารโดยบริษัทในทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรการดูแลรักษาต้นไม้ของรูปแบบการบริหารโดยเจ้าของร่วมมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ในด้านข้อดีข้อเสีย พบว่า ทั้ง 2 รูปแบบมีข้อดีข้อเสียที่ทั้งเหมือนและแตกต่างกัน มีปัญหาที่เหมือนกันมากที่สุด คือ ที่จอดรถในโครงการไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คำแหง ทองอินทร์ 2551) ที่ทำวิทยานิพนธ์เรื่องการจัดให้มีที่จอดรถและการใช้พื้นที่จอดรถในโครงการบ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร และความคาดหวังต่อการบริหารงานที่เหมือนกัน คือ การจัดระเบียบที่จอดรถ การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว และการแก้ไขปัญหาละเอียดความเป็นอยู่ ทั้งนี้จะเห็นว่าทั้ง 2 รูปแบบการบริหารล้วนมีปัญหาที่ทั้งเหมือนและแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พัศตราภรณ์ มีศิริ 2542) กล่าวว่า รูปแบบการบริหารจัดการอาคารชุดที่เหมาะสม ไม่ได้มีแบบ

เดียวและไม่มีแบบใดที่ดีที่สุดหรือมีปัญหาทั้งหมด การนำรูปแบบการบริหารมาใช้ในแต่ละโครงการขึ้นอยู่กับความต้องการและความเหมาะสมของโครงการ

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาโครงการบ้านเอื้ออาทรอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น หากมีการศึกษาในอนาคตควรเก็บข้อมูลในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีจำนวนหน่วยโครงการบ้านเอื้ออาทรอาคารชุดมากพอสำหรับการทำงานวิจัย จะสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบให้เห็นรูปแบบการบริหารและความแตกต่างของความพึงพอใจชัดเจนขึ้น เพื่อเป็นฐานข้อมูลให้การเคหะแห่งชาติหรือบุคคลที่สนใจเพื่อนำไปปรับใช้กับโครงการต่อไป

บรรณานุกรม

- คำแหง ทองอินทร์. “การจัดให้มีที่จอดรถและการใช้พื้นที่จอดรถในโครงการบ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- ซัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังน่านวิทยา, 2539.
- พัสดราภรณ์ มีศิริ. “การบริหารอาคารชุดระดับราคาปานกลางในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ภาณุพงศ์ นิลตะโก. “บทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมในการบริหารอาคารชุดของเจ้าของร่วม: กรณีศึกษาโครงการลุมพินี สวีท พระราม 8 โครงการลุมพินีวิลล์ บางแค และโครงการลุมพินี คอนโดทาวน์ บางแค ของบริษัท แอล. พี. เอ็น. ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- วันวิสา งามวัฒนาเจริญ. “การบริหารจัดการอาคารชุดพักตากอากาศ: กรณีศึกษา โครงการสมบัติพิทยา คอนโดเทล.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- เสรีชัย โชติพานิช. “เอกสารประกอบคำบรรยายรายวิชา 2501606 การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี.” กรุงเทพฯ: ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- เสรีชัย โชติพานิช, วัลยา พัฒนพิระเดช, สิทธิพร อิศระศักดิ์และมนรดา ภาณุสิทธิกร. *การจัดการนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- โสภภาพ ร่มพูลทอง. “การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานบริหารจัดการชุมชนในโครงการบ้านเอื้ออาทร: กรณีศึกษาโครงการบ้านเอื้ออาทรพุทธมณฑล สาย 4 โครงการบ้านเอื้ออาทรพุทธมณฑล สาย 5 และโครงการบ้านเอื้ออาทรพุทธมณฑล สาย 5 (อ้อมน้อย) จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- หาญศึก หับสุภา. “การบริหารจัดการชุดพักอาศัยของการเคหะแห่งชาติ: กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยเคหะชุมชนร่มเกล้าระยะ 3.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.
- อธินา อังศุรา. “การบริหารจัดการอาคารชุดพักอาศัยของการเคหะแห่งชาติ: กรณีศึกษาโครงการอาคารชุด

พักอาศัย เคหะชุมชนธนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

อรุชา อรรถคัมภีร์. **“กระบวนการดำเนินงานบริหารชุมชนของบริษัทบริหารชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทร:**

กรณีศึกษาโครงการบึงกุ่ม นนทบุรี(วัดกุฎ์ 2) ลาดกระบัง 2 และสุวรรณภูมิ(วัดศรีวารีน้อย).” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.