

การติดตามการใช้แอปพลิเคชันในการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

Monitoring Application Usage by Juristic Person in Residential Condominium Management

รับบทความ 27/05/2567
แก้ไขบทความ 12/07/2567
ยอมรับบทความ 19/07/2567

อริยา อริยโชติมา พัทธพันธ์ ชาญวสุนันท์

ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Ariya Ariyachotima, Phatsaphan Charnwasununth

Department of Housing, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University

ariimaee@gmail.com, phatsaphan.c@chula.ac.th

บทคัดย่อ

ในปี พ.ศ. 2567 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดพักอาศัยในกรุงเทพฯ มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้การแข่งขันในตลาดสูงขึ้น และผู้ประกอบการต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการนิติบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การนำเทคโนโลยีอย่างแอปพลิเคชันมาใช้จึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารนิติบุคคล บทความนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาแนวคิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน การเตรียมความพร้อมในการใช้งาน การติดตามการใช้งานและผลการใช้งาน และข้อจำกัดของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารงานนิติบุคคล โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาเอกสารข้อมูลโครงการ สัมภาษณ์ผู้ที่พัฒนาแอปพลิเคชันและผู้จัดการอาคารโครงการ และการสำรวจการทำงานแบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งมีโครงการกรณีศึกษา ได้แก่ โครงการ ดิ แอดเดรส สยาม ราชเทวี ที่บริหารโดยบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โครงการเดอะ ไชน์ จตุจักร-หมอชิต ที่บริหารโดยบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัดและโครงการ ไนท์บริดจ์ เกษตร โซไฮตี้ ที่บริหารโดยบริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารนิติบุคคล เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยการใช้แอปพลิเคชันสามารถลดต้นทุนทางด้านทรัพยากรกระดาษ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูลในงานต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ หากการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (user interface) และคุณลักษณะไม่เหมาะสม ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล อาจก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน สิ้นเปลืองเวลา และไม่สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันได้อย่างเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ได้แก่ ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันควรให้ความสำคัญกับการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้และคุณลักษณะให้ใช้งานได้ง่าย สอดคล้องกับความต้องการในการทำงานและมีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างไร้รอยต่อ ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรอย่างเพียงพอ ประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างรอบด้าน รวมถึงส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันในมิติอื่น ๆ เพื่อให้การนำแอปพลิเคชันมาประยุกต์ใช้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน อาคารชุด การจัดการนิติบุคคล

Abstract

In 2024, the residential condominium real estate business in Bangkok is growing rapidly, leading to increased market competition. As a result, developers are focusing on improving the quality of property management to meet customer demands. The adoption of technology, such as applications, has become a crucial tool for enhancing the efficiency of property management. This article aims to study the concepts of application development, preparation for usage, usage monitoring and results, and the limitations of using applications in property management. The study includes a review of relevant literature, project document studies, interviews with application developers and project managers, and non-participant observations. The case study projects include The Address Siam-Ratchathewi, managed by Smart Service and Management Co., Ltd.; The Line Chatuchak-Mochit, managed by Plus Property Co., Ltd.; and Knightsbridge Kaset Society, managed by Primo Service Solution Co., Ltd.

The study found that the main factor driving the adoption of applications in property management is the change in living behavior of residents during the COVID-19 pandemic. Using applications can reduce paper resource costs, save time in operations, and improve the quality of information in various tasks. However, some limitations were identified, such as difficulties arising from inappropriate user interface design and features, lack of data integration, which can complicate operations, waste time, and prevent full utilization of the application's potential.

The study's recommendations include that application developers should focus on designing user interfaces and features that are easy to use and meet operational needs while ensuring seamless data integration. Administrators should provide adequate training to prepare staff, evaluate the overall investment value in application development, and encourage further research on application usage in other dimensions to maximize the effectiveness of application implementation.

Keywords: *application, condominium, management of the juristic person*

บทนำ

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2554-2562) การพัฒนาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดพักอาศัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดในด้านผลิตภัณฑ์ และผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญอย่างมากด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการนิติบุคคล

นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปทำให้บริษัทบริหารนิติบุคคลจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาเพื่อช่วยในการบริหารโครงการ ตัวอย่างเช่น การบำรุงรักษาอสังหาริมทรัพย์ การบริหารจัดการส่วนกลาง การเก็บพัสดุและเอกสาร การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักอาศัยและนิติบุคคล เป็นต้น ในปี พ.ศ. 2567 บริษัทบริหารนิติบุคคลหลายบริษัทเริ่มมีการใช้แอปพลิเคชันในการช่วยบริหารนิติบุคคลมากขึ้น เช่น บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พัฒนาแอปพลิเคชัน “โฮม เซอร์วิส” และ “พลัส ลิฟวิ่ง” บริษัท บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พัฒนาแอปพลิเคชัน “สมาร์ทเว็ลล์” บริษัท พรีเม เซอร์วิส โซลูชัน จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน “พรีเม พลัส” ออกมา เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีการนำแอปพลิเคชันใช้ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากมาย (Patil et al., 2023) การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารนิติบุคคลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และครอบคลุมงานได้หลากหลาย (วรางคณา กรสิริภักกุล, 2564; วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) โดยการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (user interface) ที่ใช้งานง่ายและตอบโต้ที่มีความสำคัญต่อการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน (Davis, 1989)

อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมา ยังไม่ได้ศึกษาลงลึกในบริบทของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัยโดยเฉพาะ ดังนั้นการศึกษาและติดตามผลการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการจัดการนิติบุคคลจึงมีความสำคัญเพื่อทำความเข้าใจแนวความคิดการพัฒนาแอปพลิเคชัน การเตรียมความพร้อมก่อนการใช้งาน การใช้งาน ผลลัพธ์การใช้งาน ข้อจำกัดจากการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการบริหารนิติบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและการดำเนินงานของบริษัทบริหารนิติบุคคลในการนำแอปพลิเคชันสำหรับนิติบุคคลมาใช้ในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย
2. เพื่อศึกษาการใช้งานและผลการใช้งานแอปพลิเคชันในการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อจำกัดของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 นิติบุคคลมีหน้าที่สำคัญในการจัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง ดำเนินงานทางกฎหมาย และกำหนดระเบียบข้อตกลงภายในชุมชน (โสภณ พรโชคชัย, 2556) โดยในทางปฏิบัติ นิติบุคคลที่อยู่อาศัยมีภาระงานหลัก 2 ด้าน ได้แก่ งานด้านกฎหมายและงานด้านกายภาพ ซึ่งงานด้านกายภาพประกอบด้วย 1) งานจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง 2) งานกิจการนิติบุคคล และ 3) งานกิจกรรมเพื่อการอยู่อาศัยร่วมกัน ทั้งนี้ ประเภทและจำนวนการบริการและกิจกรรมจะขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของผู้อยู่อาศัยในแต่ละชุมชน (บัณฑิต จุลาลัย และเสรีชัย โชติพานิช, 2547; เสรีชัย โชติพานิช, 2543)

วัลยา พัฒนพิระเดช (2562) ได้นำเสนอโครงสร้างฝ่ายงานบริหารนิติบุคคลแบบลำดับชั้น โดยเรียงจากหน่วยงานกำหนดนโยบายและแผนงานในระดับบนสุด ลงมาเป็นฝ่ายงานบริหารจัดการอาคาร และฝ่ายปฏิบัติงาน ได้แก่ ฝ่ายงานช่างประจำอาคาร ฝ่ายงานธุรการและบัญชี ฝ่ายงานดูแลรักษาความสะอาด และฝ่ายงานดูแลรักษาความปลอดภัย ตามลำดับ

แอปพลิเคชันในการบริหารนิติบุคคล

แอปพลิเคชัน คือซอฟต์แวร์และเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้ (user) ผ่านส่วนติดต่อผู้ใช้ (user interface) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการสื่อสารและบริหารจัดการข้อมูล (ชินวัจน์ แสงอารยะกุล, 2562; ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง, 2549) ในปี พ.ศ. 2567 มีการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อบกพร่อง และลดภาระในการบริหารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ สะท้อนแนวโน้มการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้น (Alkhamash, 2020; Patil et al., 2023)

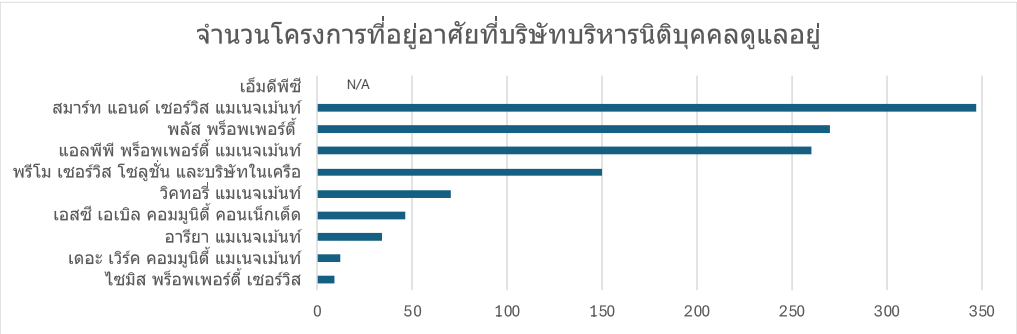
ในการพัฒนาแอปพลิเคชันเหล่านี้ การออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (user interface) ที่ใช้งานง่ายและนำใช้การออกแบบประสบการณ์ใช้งานที่ตอบโจทย์การใช้ รวมถึงการเลือกคุณลักษณะ (features) ที่เหมาะสมมีความสำคัญเนื่องจากส่งผลต่อประสบการณ์ พฤติกรรมของผู้ใช้ (Davis, 1989) และประสิทธิภาพในการใช้งาน (Alghamdi & Kaviani, 2020)

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านกรณีศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้คัดเลือกกรณีศึกษาบริษัทบริหารนิติบุคคล 3 แห่ง และโครงการกรณีศึกษาอาคารชุด 3 แห่ง ดังนี้

- คัดเลือกบริษัทบริหารนิติบุคคล 3 บริษัท จากบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ปี พ.ศ. 2566 ที่มีบริษัทย่อยด้านบริหารนิติบุคคล โดยพิจารณาจากการพัฒนาแอปพลิเคชัน จำนวนโครงการในแฟ้มสะสมผลงานดังภาพ 1 และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่ บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SS) บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (PP) และ บริษัท พรีเมียม เซอร์วิส โซลูชัน จำกัด (มหาชน) (PS)



ภาพ 1 รายชื่อบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในตลาดหุ้นที่มีบริษัทย่อยที่ทำธุรกิจการบริการดูแลและบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ และมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน
ที่มา: ผู้วิจัย

- คัดเลือกโครงการอาคารชุดภายใต้ 3 บริษัท โดยเลือกโครงการ ที่เป็นลักษณะอาคารขนาดใหญ่พิเศษตามกฎหมายฉบับที่ 33 พ.ศ. 2535 (2535) ซึ่งมีพื้นที่ใช้สอยมากกว่า 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป และหน่วยพักอาศัยมากกว่า 300 หน่วย ทำให้มีความซับซ้อนในการบริหารนิติบุคคล และใช้แอปพลิเคชันในการบริหารมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี ได้แก่ โครงการ ดี แอดเดรส สยาม ราชเทวี (ASR) ภายใต้การบริหารนิติบุคคลบริษัทสมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด (SS) โครงการเดอะ โลก จตุจักร-หมอชิต (LJM) ภายใต้การบริหารนิติบุคคลบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (PP) และโครงการ ไนท์บริดจ์ เกษตร โซไซตี้ (KKS) ภายใต้การบริหารนิติบุคคลบริษัท พรีเมียม เซอร์วิส โซลูชัน จำกัด (มหาชน) (PS) ซึ่งต่อไปนี้จะใช้ชื่อเรียกย่อไปตลอดบทความ

ขอบเขตด้านเวลา

ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร ตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2566 จนถึงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2566 และการลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสัมภาษณ์เริ่มตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2566 จนถึง 16 มิถุนายน พ.ศ. 2567

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการใช้แอปพลิเคชันเฉพาะในส่วนการทำงานของนิติบุคคล โดยจำกัดขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษาจากการอ้างอิงการทำงานบริการด้านกายภาพโครงการอาคารชุดพักอาศัย เพื่อวิเคราะห์ผลการนำแอปพลิเคชันมาใช้งานบริหารนิติบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงกรณีศึกษาแบบผสมผสานประกอบด้วยการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสำรวจอาคารชุด โดยมีขั้นตอนในการวิจัย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้องของกรณีศึกษา
- สรรวจลักษณะกายภาพโครงการอาคารชุดและการบริหารของนิติบุคคลของกรณีศึกษา
- ออกแบบเครื่องมือสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) และสัมภาษณ์บุคลากรตามประเด็นสำคัญ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 การออกแบบเครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi structure interview)

ประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์	บุคลากรที่ให้สัมภาษณ์รายบริษัทและรายโครงการกรณีศึกษา
แนวคิดและการเตรียมความพร้อมพนักงานในการนำแอปพลิเคชันไปใช้ในโครงการและลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันของบริษัท	ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันนิติบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการบริหารและตัดสินใจในการพัฒนาแอปพลิเคชันของแต่ละบริษัทกรณีศึกษา จำนวนบริษัทละ 1 ท่าน รวมทั้งหมด 3 ท่าน
ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันของโครงการ	ผู้จัดการอาคาร จำนวนโครงการละ 1 ท่าน และหัวหน้าระดับสูงของแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานโครงการ ได้แก่ งานบัญชี งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานบำรุงรักษา งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานกิจกรรม จำนวนฝ่ายละ 1 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชัน รวมทั้งหมด 24 ท่าน
ผลการใช้แอปพลิเคชันและข้อจำกัด	

ที่มา: ผู้วิจัย

- เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างผู้พัฒนาแอปพลิเคชันนิติบุคคล ผู้จัดการอาคาร และผู้ปฏิบัติงาน
- วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากข้อมูลสัมภาษณ์ในประเด็นแนวคิด การเตรียมความพร้อม ลักษณะการใช้งาน ผลการใช้งาน และข้อจำกัดของแอปพลิเคชันนิติบุคคล
- สอบทานผลวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูล
- อภิปรายผลในประเด็นแนวคิด การเตรียมความพร้อม ผลการใช้งาน และข้อจำกัดของการใช้งานแอปพลิเคชัน

ผลการศึกษา

แนวคิดและการเตรียมความพร้อมพนักงานในการนำแอปพลิเคชันไปใช้ในโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันของบริษัท SS, PP, และ KKS ปี พ.ศ. 2567 ผลการศึกษพบว่า บริษัทนิติบุคคลอาคารชุดทั้ง 3 แห่งมีแนวคิดในการพัฒนาแอปพลิเคชันและการเตรียมความพร้อมพนักงานในการนำแอปพลิเคชันไปใช้ในโครงการที่ต่างกันดังนี้ บริษัท SS มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาแอปพลิเคชัน คือ 1) สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง 2) ปรับใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากการระบาดของโควิด-19 โดยผสมผสานแอปพลิเคชันกับวิถีชีวิตของผู้อยู่อาศัย และ 3) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและขยายขีดความสามารถในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลแม้ในสถานการณ์ท้าทาย อย่างไรก็ตามพบว่า การยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชันของพนักงานค่อนข้างยาก บริษัทจึงให้พนักงานกลุ่มแรกทดลองใช้งาน กำหนดตัวชี้วัด และใช้โบนัสเป็นแรงจูงใจ

บริษัท PP พัฒนาแอปพลิเคชันตามแนวคิด 1) ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ 2) ตอบสนองวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงจากโควิด-19 และ 3) เน้นการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งกำหนดจากการศึกษาเส้นทางของลูกค้า (customer journey) โดยบริษัทฝึกอบรมพนักงานอย่างน้อย 1 เดือนก่อนใช้งาน มีคู่มือใช้งานและแนวทางการตอบคำถาม แต่การยอมรับของพนักงานเป็นอุปสรรค เนื่องจากพนักงานบางคนไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่

บริษัท PS พัฒนาแนวคิดจาก 1) เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งในตลาด 2) เพื่อแก้ปัญหาและลดงานซ้ำซ้อนในการทำงานจริงของพนักงาน 3) ในช่วงโควิด-19 เป็นช่วงที่กระตุ้นให้เกิดการใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น เพื่อลดการสัมผัส และ 4) เพื่อต่อยอดธุรกิจจากฐานลูกค้าเดิมผ่านช่องทางใหม่ โดยบริษัทจัดอบรมพนักงานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนใช้งาน แจกคู่มือและแนวทางการตอบคำถาม ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับแอปพลิเคชันได้ดีเพราะส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันอื่นมาก่อนแล้ว

ลักษณะทางกายภาพภายในของโครงการของกรณีศึกษา

จากการสำรวจลักษณะทางกายภาพของโครงการและเก็บข้อมูลด้านเอกสารทั้ง 3 กรณีศึกษา ลักษณะกายภาพโครงการมีความแตกต่างกันดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพของโครงการของกรณีศึกษา

หัวข้อ	โครงการ ดี แอดเดรส สยาม ราชเทวี (ASR)	โครงการ เดอะ ไลน์ จตุจักร- หมอชิต (LJM)	โครงการ ไนท์บริดจ์ เกษตร โชไชต์ (KKS)
บริษัทที่พัฒนา	บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน)	บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)
ที่ตั้ง	ถนนเพชรบุรี แขวงถนน เพชรบุรี เขตราช เทวี กรุงเทพมหานคร	ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร	ถนนพหลโยธิน แขวงเสนา นิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
จำนวน ห้องพักอาศัย	880 ยูนิต 35 ชั้น	841 ยูนิต 43 ชั้น	333 ยูนิต 3 อาคาร (15-20 ชั้น)
สร้างเสร็จ	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2563
บริหารนิติ บุคคลโดย	บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด	บริษัท พรีเม เซอร์วิส โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน)

ที่มา: จากการสำรวจโดย ผู้วิจัย

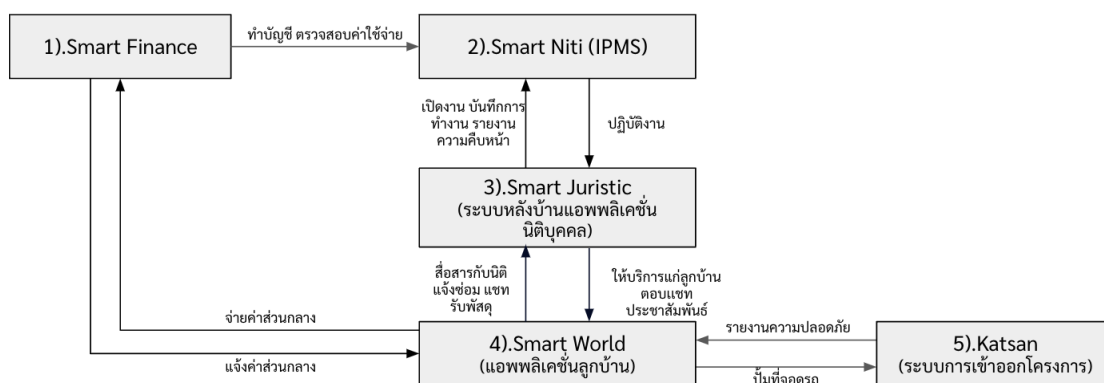
การบริหารจัดการโครงการของนิติบุคคลของกรณีศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคารและสังเกตการบริหารจัดการโครงการ พบว่า โครงสร้างการบริหารของนิติบุคคลในทั้ง 3 โครงการประกอบด้วยเจ้าของร่วม คณะกรรมการนิติบุคคล ผู้จัดการนิติบุคคล และฝ่ายจัดการอาคาร (ฝ่ายธุรการและบัญชี ช่างประจำอาคาร ฝ่ายรักษาความสะอาด ฝ่ายดูแลสวน และฝ่ายรักษาความปลอดภัย) ซึ่งในแต่ละโครงการมีจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน ดังนี้:

- โครงการ ASR: 47 คน ต่อพื้นที่ส่วนกลาง 25,646 ตร.ม. (1 คนต่อ 545 ตร.ม.)
- โครงการ LJM: 32 คน ต่อพื้นที่ส่วนกลาง 7,384 ตร.ม. (1 คนต่อ 230.75 ตร.ม.)
- โครงการ KKS: 16 คน ต่อพื้นที่ส่วนกลางประมาณ 3,654 ตร.ม. (1 คนต่อ 228.40 ตร.ม.)

ลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

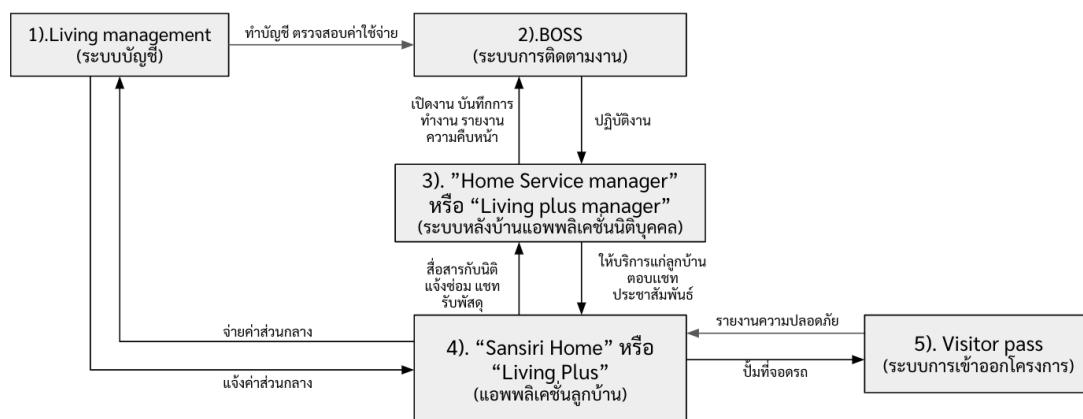
จากการสัมภาษณ์ผู้พัฒนาด้านระบบการใช้งานแอปพลิเคชันในการบริหารนิติบุคคลทั้งสามบริษัท เพื่อให้ทราบถึงการใช้แอปพลิเคชันในภาพรวมทั้งบริษัทและสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคารทั้งสามกรณีศึกษาในด้านการใช้งานแอปพลิเคชันในการบริหารนิติบุคคลในแต่ละโครงการ พบว่า ในโครงการ ASR ที่บริหารนิติบุคคลโดยบริษัท SS มีการทำงานดังภาพ 2



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ของแอปพลิเคชันนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย โครงการ ASR

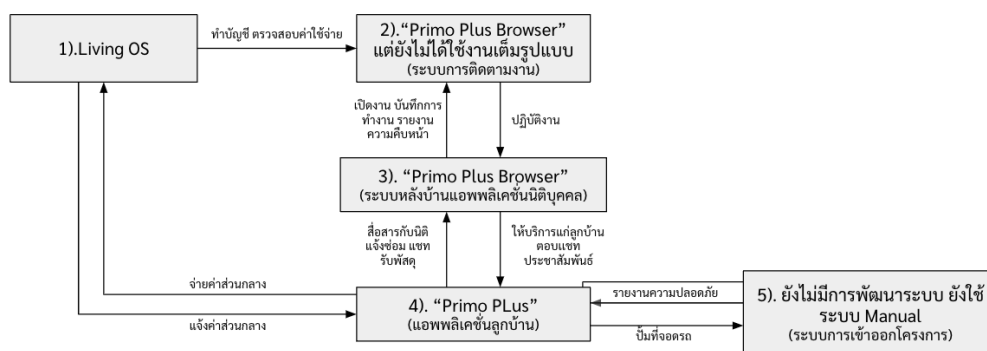
โครงการ ASR มีการใช้แอปพลิเคชันที่ชื่อ “Smart Finance” สำหรับทำงานบัญชีของการบริหารงานนิติบุคคล “Smart Niti” ใช้สำหรับตรวจสอบงานและรายงานความเรียบร้อยในโครงการให้แก่คณะกรรมการโครงการ “Smart Juristic” ใช้สำหรับนิติบุคคลอาคารเพื่อใช้คู่กับแอปพลิเคชันลูกบ้าน “Smart World” ใช้สำหรับลูกบ้านในการอยู่อาศัย และ “Katsan” ใช้สำหรับการควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่อาคารชุด ระบบที่จอดรถ ระบบอ่านทะเบียนอัตโนมัติ และพีเจอาร์ที่สามารถพบในแอปพลิเคชันของโครงการ ASR นี้ ได้แก่ พัสตูดิจิทัล บิล ผักขายและเช่า รับกล่องโอน สมาร์ทโฮม ข้อมูลที่พักอาศัย การไฟฟ้านครหลวง แจ้งซ่อมในประกัน แจ้งซ่อมส่วนกลาง เป็นต้น

และในขณะที่โครงการ LJM ที่บริหารนิติบุคคลโดยบริษัท PP มีการทำงานของนิติบุคคลผ่านแอปพลิเคชัน มีการทำงานดังภาพ 3



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ของแอปพลิเคชันนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย โครงการ LJM

โดยมีการใช้แอปพลิเคชันที่ชื่อ “Living management” สำหรับทำงานบัญชีของการบริหารงานนิติบุคคล ระบบ “Boss” ใช้สำหรับบันทึกการทำงานสำหรับฝ่ายช่างประจำอาคารและรายงานความเรียบร้อยในโครงการ ระบบ “Home Service Manager” ใช้สำหรับนิติบุคคลอาคารเพื่อใช้คู่กับแอปพลิเคชันลูกบ้านของแสนสิริที่เป็นอีกส่วนเชื่อมต่อ (interface) หนึ่ง และในส่วนระบบ “Sansiri Home” ที่เป็นแอปพลิเคชันใช้สำหรับการอยู่อาศัยสำหรับลูกบ้านแสนสิริ นอกจากนี้ในโครงการยังมีแอปพลิเคชันบนเว็บไซต์ที่ชื่อ “Visitor Pass” ใช้สำหรับการรักษาความปลอดภัยในโครงการ โดยมีบางส่วนที่มีส่วนเชื่อมต่อ (interface) ไปยังแอปพลิเคชันลูกบ้าน “Sansiri Home” ทำให้ลูกบ้านสามารถรับบริการความปลอดภัยได้ผ่านแอปพลิเคชัน พีเจอาร์ที่สามารถพบในแอปพลิเคชันของโครงการนี้ ได้แก่ กล้องจดหมาย จ่ายบิล Visitor Pass แชนท์ เป็นต้น



ภาพ 4 ความสัมพันธ์ของแอปพลิเคชันนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย โครงการ KKS

และโครงการ KKS ที่บริหารนิติบุคคลโดยบริษัท PS มีการทำงานของนิติบุคคลผ่านแอปพลิเคชัน มีการทำงานดังภาพ 4 ที่มีการใช้ระบบบัญชีที่ชื่อ “Living OS” สำหรับทำงานบัญชีของการบริหารงานนิติบุคคล ซึ่งเป็นระบบที่ซื้อจากบริษัทอื่นมาใช้ ระบบ “Primo Plus Browser” เป็นระบบบนเว็บไซต์ ใช้สำหรับบันทึกการทำงานสำหรับฝ่ายช่างประจำอาคารและใช้ทำหน้าที่เป็นหลังบ้านของแอปพลิเคชัน “Primo Plus” ที่เป็นแอปพลิเคชันของลูกบ้านโครงการอีกด้วย อย่างไรก็ตามในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยทางบริษัทยังไม่มี การพัฒนาระบบเป็นของตัวเอง พีเจอาร์ที่สามารถพบในแอปพลิเคชันของโครงการนี้ ได้แก่ รับพัสดุ แจ้งซ่อม ประชาสัมพันธ์ จ่ายค่าส่วนกลาง ค่าน้ำ เป็นต้น

ผลการใช้งานการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

จากการสัมภาษณ์ผลการใช้งานของผู้จัดการอาคารในการใช้งานแอปพลิเคชันในโครงการ 3 กรณีศึกษา โดยแบ่งการทำงานเป็น 3 ส่วน งานกิจการนิติบุคคล ที่รับผิดชอบโดยฝ่ายธุรการและบัญชี งานกิจกรรมเพื่อการอยู่อาศัยร่วมกัน ที่รับผิดชอบโดยฝ่ายธุรการและบัญชี งานจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง ที่รับผิดชอบโดยฝ่ายช่างอาคาร ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายรักษาความสะอาด สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบผลใช้งาน 3 ประเด็นตามแนวคิดการบริหารโครงการ ได้แก่ การลดต้นทุน การลดระยะเวลาทำงาน และการเพิ่มคุณภาพการทำงาน โดยพบว่า ในการใช้แอปพลิเคชันในด้านงานบัญชีและงบดุล งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารและอาคารนั้นมีผลลัพธ์การใช้งานที่ดี ในขณะที่งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลรักษาความสะอาด และดูแลสวน ยังไม่เกิดการใช้งานอย่างชัดเจน และในงานกิจกรรมนั้นยังไม่มีการใช้งาน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ผลการใช้งานการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัยในโครงการกรณีศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร

การปฏิบัติงาน	ผลการใช้งานการใช้ งานโครงการ ASR	ผลการใช้งานการใช้งาน โครงการ LJM	ผลการใช้งานการใช้งานโครงการ KKS
งานกิจการนิติบุคคล			
งานบัญชีและงบ ดุล	ลดต้นทุนบางส่วน เช่น กระดาษและแรงงาน		
	ลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการ จัดการเอกสารและข้อมูล	คาดหวังว่า จะช่วยลดระยะเวลาถ้า หากระบบมีการเชื่อมต่อข้อมูลกัน	
	เพิ่มประสิทธิภาพเนื่องจากนิติบุคคลทราบแหล่งที่มา ของเงินและป้องกันการทุจริตด้วยการไม่รับเงินสด	ไม่เพิ่มประสิทธิภาพ มีความซ้ำซ้อน ในการทำงานเนื่องจากข้อมูลใน ระบบบัญชีและแอปพลิเคชันไม่ เชื่อมต่อกัน	
งานพัสดุ	ลดทรัพยากรกระดาษ ปรับปรุงการบริหารจัดการพื้นที่		
	ไม่ลดเวลาในการทำงาน	ลดระยะเวลาดำเนินงานบางส่วน แต่ยังใช้เวลานานในการป้อน ข้อมูลพัสดุเข้าระบบ	
	ปรับปรุงการบริหารจัดการพัสดุ สามารถตรวจสอบพัสดุได้		
งาน ประชาสัมพันธ์	ลดต้นทุนทรัพยากร กระดาษ	ลดต้นทุนทรัพยากร กระดาษและค่าใช้จ่ายใน การจัดซื้อสื่อ ประชาสัมพันธ์ (broadcast)	ไม่ได้ลดต้นทุนกระดาษเนื่องจาก ทางโครงการมีการประกาศตาม บอร์ดควบคู่กับการประกาศทาง แอปพลิเคชัน
	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและอำนวยความสะดวกให้ กระบวนการ		ไม่ลดความซ้ำซ้อนเนื่องจากทาง โครงการมีการประชาสัมพันธ์หลาย ช่องทางควบคู่กัน
	เพิ่มความรวดเร็วในการรับข่าวสารของลูกบ้าน		
งานกิจกรรมเพื่อการอยู่อาศัยร่วมกัน			
งานกิจกรรม	ไม่มีการใช้งาน		
งานจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง			

การปฏิบัติงาน	ผลการใช้งานการใช้ง งานโครงการ ASR	ผลการใช้งานการใช้ง งานโครงการ LJM	ผลการใช้งานการใช้ง งานโครงการ KKS
งานบำรุงรักษา ระบบประกอบ อาคารและ อาคาร	ลดต้นทุนทรัพยากรกระดาษ		
	ช่วยประหยัดเวลาให้นิติบุคคลในการทำงาน		
	เพิ่มประสิทธิภาพด้านข้อมูลการบำรุงรักษาอาคารและห้องชุด ไม่ได้ปรับปรุงการทำงานของ ช่างประจำอาคาร		
งานรักษาความ ปลอดภัย	ไม่ลดจำนวนบุคลากรและค่าใช้จ่าย	เป็นส่วนที่ทางบริษัทกำลังพัฒนาอยู่ ทางโครงการยังไม่มีการใช้งาน ระบบในส่วนนี้	
	ประหยัดเวลาในการแสดงตัวตนเวลาเข้าออกโครงการ		
	บริหารจัดการการเข้าออกโครงการได้ดีขึ้น		
งานดูแลรักษา ความสะอาด และดูแลสวน	ไม่ลดจำนวนบุคลากรและค่าใช้จ่าย	ทางโครงการไม่มีการใช้งานระบบ ในด้านงานดูแลรักษาความสะอาด และดูแลสวน	
	ไม่ลดเวลาในการทำงาน		
	ทีมตรวจสอบและนิติ- บุคคลสามารถสื่อสารได้ ง่ายขึ้น		
		เพิ่มประสิทธิภาพด้าน ข้อมูล แต่ทำให้ กระบวนการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานซับซ้อนมาก ขึ้น	

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร ASR, LJM, และ KKS โดย ผู้วิจัย, 2567

โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากหัวหน้าระดับสูงของแต่ละฝ่ายงาน ผลการสัมภาษณ์ดังแสดงในตาราง 4 พบว่า ฝ่ายบัญชีและธุรการซึ่งรับผิดชอบงานบัญชี งานพัสดุ และงานประชาสัมพันธ์ มีการใช้แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการทำงาน ส่วนงานบำรุงรักษาอาคารซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของช่างประจำอาคาร ก็มีการใช้แอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการจัดการข้อมูลอาคารเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าส่วนงานอื่น ๆ ยังไม่มีการใช้แอปพลิเคชันอย่างชัดเจน

ตาราง 4 ผลการใช้นำนแอปพลิเคชันมาใช้ในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัยในโครงการกรณีศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการใช้งานการใช้งงานโครงการ ASR จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย			
การ ปฏิบัติงาน	โครงการ ASR	โครงการ LJM	โครงการ KKS
งานกิจการนิติบุคคล			
งานบัญชีและ งบดุล	ช่วยลดทรัพยากรบางส่วนเนื่องจากยังต้องใช้กระดาษอยู่		
	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานได้บางส่วน		
	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านข้อมูล ป้องกันการทุจริต		
งานพัสดุ	ช่วยลดทรัพยากรกระดาษเป็นอย่างมาก		
	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี		
	เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีมาก สามารถตรวจสอบข้อมูลพัสดุได้		
งานประชาสัมพันธ์	ไม่ช่วยลดทรัพยากรเนื่องจาก ยังต้องใช้กระดาษอยู่	ช่วยลดทรัพยากรกระดาษค่อนข้างมาก ประหยัดหมึกพิมพ์	

ผลการใช้งานโครงการ ASR จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย			
การปฏิบัติงาน	โครงการ ASR	โครงการ LJM	โครงการ KKS
	ไม่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานมาก เนื่องจากยังต้องติดประกาศที่ลิฟต์	ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ไม่ต้องติดประกาศตามจุดต่างๆ ไม่ซ้ำซ้อน	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานบางส่วน เนื่องจากยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางไลน์ควบคู่
	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มช่องทางติดต่อของลูกค้า		
งานกิจกรรมเพื่อการอยู่อาศัยร่วมกัน			
งานกิจกรรม	ไม่มีการใช้งานเกิดขึ้น		
งานจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง			
งานบำรุงรักษา ระบบประกอบอาคารและอาคาร	ช่วยลดทรัพยากรเนื่องจากข้อมูลอยู่ในระบบ ทำให้ไม่ต้องใช้กระดาษ		ไม่ได้ช่วยลดทรัพยากรมากนัก เนื่องจากยังมีการใช้กระดาษอยู่
	ไม่ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพราะช่างประจำอาคารต้องเดินตามจุดเท่าเดิม	ช่วยลดระยะขั้นตอนการทำงาน มีการเปิดใบงานผ่านระบบเลย	ไม่ช่วยลดระยะขั้นตอนการทำงาน
	เพิ่มประสิทธิภาพการงานในการตรวจสอบ		ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ไม่มีการเก็บข้อมูลในระบบ
งานรักษาความปลอดภัย	ไม่ช่วยลดทรัพยากร เนื่องจากยังมีการใช้กระดาษอยู่		ยังไม่มีการใช้งานในส่วนนี้ในโครงการ
	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานบางส่วน	ไม่ได้ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน	
	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมาก สะดวกมากขึ้น	ไม่ได้เพิ่มประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย แต่ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	
งานดูแลรักษาความสะอาดและดูแลสวน	ช่วยลดทรัพยากรกระดาษบางส่วน		ยังไม่มีการใช้งานในส่วนนี้ในโครงการ
	ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเป็นบางส่วน		
	ไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความสะอาด		

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร ASR, LJM, และ KKS โดย ผู้วิจัย, 2567

ข้อจำกัดของการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัย

จากการศึกษาสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร (ผู้จัดการอาคาร ASR, LJM, และ KKS, 2567) พบว่า ในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการจัดการในการบริหารโครงการกรณีศึกษามีข้อจำกัดที่แตกต่างกันในแต่ละโครงการ เนื่องจากรูปแบบแอปพลิเคชันของแต่ละบริษัทและรูปแบบการบริหารที่ต่างกัน ดังตาราง 5

ตาราง 5 ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้แอปพลิเคชันในแต่ละรายโครงการ

ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้แอปพลิเคชันในแต่ละรายโครงการ			
การปฏิบัติงาน	โครงการ ASR	โครงการ LJM	โครงการ KKS
งานกิจการนิติบุคคล			
งานบัญชีและงบดุล	ข้อมูลด้านบัญชีบางส่วนไม่สามารถดึงจากระบบที่มีอยู่มาใช้งานได้ทันที	ระบบบัญชีของบริษัทมีความซับซ้อนในการใช้	ใบแจ้งหนี้ในระบบบัญชีกับยอดที่แสดงบนแอปพลิเคชันไม่ตรงกัน
งานพัสดุ	ระบบจำกัดการรับพัสดุเฉพาะเจ้าของห้องเท่านั้น	การป้อนข้อมูลใช้เวลานานและเพิ่มขึ้นตอนการทำงาน	การป้อนข้อมูลใช้เวลานาน
งานประชาสัมพันธ์	การไม่แจ้งเตือนของแอปพลิเคชัน	ขั้นตอนการจัดทำประกาศที่ค่อนข้างซับซ้อน	พีเจอาร์ยังไม่ถูกพัฒนาให้ตอบโจทย์การใช้งาน
งานกิจกรรมเพื่อการอยู่อาศัยร่วมกัน			
งานกิจกรรม	ยังไม่เกิดการใช้งานกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน		
งานจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง			
งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารและอาคาร	คุณภาพงานช่างไม่ได้ขึ้นอยู่กับการใช้แอปพลิเคชัน	แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมการแจ้งซ่อมบางส่วน	แอปพลิเคชันยังไม่ครอบคลุมการแจ้งซ่อมบางส่วน
งานรักษาความปลอดภัย	การลงทะเบียนใช้งานที่ยุ่งยาก ระบบที่ยังไม่เสถียร	ลูกบ้านบางส่วนยังเลือกใช้งานประทับตราบัตรจอดรถที่นิติบุคคลอยู่	ยังไม่มีการใช้งานในส่วนนี้ในโครงการ
งานดูแลรักษาความสะอาดและดูแลสวน	ความรู้ในการใช้งานแอปพลิเคชันและอุปกรณ์ของแม่บ้าน	ระบบที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้าทำให้ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	ยังไม่มีการใช้งานในส่วนนี้ในโครงการ

ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร ASR, LJM, และ KKS โดย ผู้วิจัย, 2567

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ทั้ง 3 บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นปัจจัยเร่งให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้มากขึ้น สอดคล้องกับรายงานของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ (Economic Intelligence Center [EIC]) (2565) อย่างไรก็ตามบริษัทหลายบริษัทพบกับปัญหาการไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่จากพนักงานบางกลุ่ม จึงจำเป็นต้องจัดอบรมเตรียมพร้อม ใช้สิ่งจูงใจ และออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (user interface) ที่ใช้งานง่าย ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) เพื่อให้พนักงานยอมรับและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันในการจัดการงานนิติบุคคลอาคารชุดพักอาศัยของทั้ง 3 โครงการพบว่า แต่ละโครงการมีรูปแบบการใช้งานที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร และมีแอปพลิเคชันที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการทำงานของนิติบุคคล และในแต่ละโครงการยังมีความแตกต่างในรายละเอียดของพีเจอาร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการทำงานของบริษัทนิติบุคคล หรือสภาพแวดล้อมของอาคารชุดนั้น ๆ

ผลการศึกษาด้านผลการใช้งานแสดงให้เห็นว่า การใช้แอปพลิเคชันสามารถช่วยลดต้นทุนได้บางส่วน เช่น ด้านทรัพยากรกระดาษ เป็นต้น ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้บางส่วน และเพิ่มคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านข้อมูลในต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น งานบัญชีบุคคล งานพัสดุ งานประชาสัมพันธ์ และงานบำรุงรักษาอาคาร เป็นต้น ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว แอปพลิเคชันอาจไม่ได้ช่วยลดทรัพยากร หรือขั้นตอนการทำงานได้มากนัก แต่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก (2559) ที่เสนอให้ผู้ประกอบการใช้ระบบสารสนเทศช่วย บริหารงานนิติบุคคล ซึ่งจะช่วยให้คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ของคอนโดมิเนียม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงาน และในวิจัยของวรารัศมยา กรสิริภักกุล (2564) พบว่า แอปพลิเคชันสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน นิติบุคคล อย่างไรก็ตามยังไม่พบผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการใช้งานด้านงานกิจกรรม งานรักษาความปลอดภัย และงานทำความสะอาด

อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในการใช้แอปพลิเคชันด้านต้นทุน เนื่องจากแม้จะลดค่าใช้จ่ายกระดาษและทรัพยากร บางส่วนได้ แต่ก็ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านระบบเพิ่มขึ้นแทน ซึ่งในงานวิจัยต่อไป ควรมีการศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุน พัฒนาแอปพลิเคชันว่า มีผลตอบแทนที่คุ้มค่าหรือไม่ ส่วนด้านระยะเวลาทำงานและคุณภาพนั้น หากออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ และฟีเจอร์ได้ไม่ดี และระบบไม่มีความเชื่อมต่อด้านข้อมูลกัน อาจทำให้การทำงานผ่านแอปพลิเคชันยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันในการช่วยในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังที่อัลกัมดี และคาเวียณี (Alghamdi & Kaviani, 2020) ระบุว่า แอปพลิเคชันคำนึงถึงการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้แอปพลิเคชันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารนิติบุคคลเป็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนิติบุคคลให้ดียิ่งขึ้น โดยให้ผลลัพธ์ที่ดีด้านการเพิ่มคุณภาพ โดยเฉพาะในงานบัญชี พสดุ ประชาสัมพันธ์ และบำรุงรักษา อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อท้าทายจากความพร้อมของพนักงานและความสมบูรณ์ของระบบแอปพลิเคชัน ความเสถียรของระบบที่ ในการพัฒนาแอปพลิเคชันต้องคำนึงถึง เพื่อให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารนิติบุคคลเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งการเสนอแนะเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาแอปพลิเคชันควรเน้น การออกแบบที่ใช้งานง่าย ตอบสนองความต้องการ และเชื่อมโยงข้อมูลอย่างไร้รอยต่อ เพื่อให้ผู้ใช้ยอมรับและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรจัดอบรมเตรียมความพร้อมและใช้สิ่งจูงใจเพื่อลดการต่อต้านและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3) ผู้บริหารควรพิจารณาต้นทุนและผลตอบแทนในการลงทุนอย่างรอบด้าน 4) ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมการใช้แอปพลิเคชันใน งานที่ยังไม่ชัดเจน เพื่อหาแนวทางพัฒนาและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ 5) ผู้พัฒนาและผู้ใช้งานแอปพลิเคชันควร ร่วมมือกันพัฒนาระบบให้สมบูรณ์ เสถียร และแก้ไขข้อจำกัด เพื่อให้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารนิติบุคคลเป็นไป อย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงฉบับที่ 33 พ.ศ. 2535 ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522. (2535, 17 กุมภาพันธ์).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 109 ตอนที่ 11 หน้า 6-23.
- ชินวัจน์ แสงอารยะกุล. (2562). การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับ
นักสารสนเทศ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). รายงานแนวโน้มธุรกิจ ฉบับที่ 4/2564 : แนวโน้มธุรกิจที่อยู่อาศัย. ธนาคาร.
- บัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรจกมล กรสิริภักกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทพร็อพเพอร์ตี้เมเนจเม้นท์ ใน
โครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์].
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลยา พัฒนพิระเดช. (2562). เอกสารประกอบการสอนวิชา 2501605 สถาปัตยกรรมเบื้องต้น [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์].
- ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย :
คอนโดมิเนียม. วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 845-861.
- ศรีสมรค์ อินทุจันทร์ยง. (2549). การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภณีย์วีชัยเศรษฐกิจและธุรกิจ. (2565). เจาะผลสำรวจการซื้อที่อยู่อาศัยปี 2565...บ้านแบบไหนตรงใจผู้บริโภค [บทวิเคราะห์].
ธนาคารไทยพาณิชย์.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2543). การบริหารจัดการอาคารชุดพักอาศัย : ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด. วารสารวิชาการคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2), 99-106.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2549). แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวม. วารสารวิชาการคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (2), 103-118.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). การบริหารทรัพยากรกายภาพ : หลักการและทฤษฎี. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภณ พรโชคชัย. (2556). การบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย. ส.วีริชการพิมพ์.
- Alghamdi, A., & Kaviani, H. (2020). A review of UX and usability research in GCC countries. *Journal of Usability Studies*, 16(1), 61-88.
- Alkhamash, E. H. (2020). Developing a mobile application for smart real estate information. *International Journal of Management (IJM)*, 11(12), 3136-3148.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Patil, A., Jadhav, V., Kale, V., & Kale, A. (2023) Property management system. *International Journal of Advance Research, Ideas, and Innovations in Technology*, 9(2), 1169-1172