

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงาน
กับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

**The Relationship between Satisfaction of Condominium Management and Ethics of
Juristic Person Managers**

นายศิระ ไสตติภิญโญ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

sottiphinyo@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด 2) เพื่อศึกษาระดับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ประชากรได้แก่ ผู้อยู่อาศัย ในอาคารชุดในเขตห้วยขวางที่จดทะเบียนนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติอาคารชุด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2554 จำนวนทั้งสิ้น 4,427 ห้องชุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุด จำนวน 361 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการจัดเก็บเงินค่าส่วนกลางรายเดือน 2) ผู้อยู่อาศัยมีความเห็นต่อจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าคะแนน ต่ำสุดคือด้านความเป็นผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 3) ความพึงพอใจในการบริหารงานผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดมีความสัมพันธ์กับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ จริยธรรม อาคารชุด

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the residents' satisfaction on condominium management of juristic person managers 2) study the residents' opinions on ethics of juristic person managers, and 3) investigate the relationship between residents' satisfaction of condominium management and juristic person managers' ethics. The population of the study was 4,427 condominium units in Huaykwang district, which had been registered in 2009 -2011. The sample was 361 residents selected using accidental sampling method. The research instrument was a questionnaire concerning satisfaction of condominium management and opinions on ethics of juristic person managers. The research findings revealed as follows:

1) Overall, the residents had high satisfaction on condominium management of juristic person managers in every aspect. The aspect with the highest satisfaction was monthly administration fee collection.

2) The residents overall opinion about juristic person managers' ethics was at a high level. Concerning each aspect, law compliance, responsibility, and public concern were rated at a high level, while leadership and role performing were rated at a moderate level.

3) The residents' satisfaction of condominium management was highly related to juristic person managers' ethics at the .01 level of significance.

Keywords: Satisfaction, Ethics, Condominium

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง และเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร เศรษฐกิจ การลงทุน ฯลฯ ของประเทศไทย และเป็นเมืองที่มีประชากรมากและหนาแน่นที่สุดของประเทศ ทำให้ที่อยู่อาศัยไม่สามารถขยายตัวรองรับความต้องการได้ทัน ประกอบกับพื้นที่ในกรุงเทพมหานครมีจำกัด ในขณะที่ที่ดินมีราคาสูง อาคารชุดจึงเป็นรูปแบบที่อยู่อาศัยที่มีบทบาทสำคัญและเป็นที่ยอมรับสูงในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นอาคารพักอาศัยที่สามารถรองรับผู้คนได้มาก มีราคาต่อหน่วยต่ำกว่าที่อยู่อาศัยในแนวราบ และอยู่ในทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก จากสถิติการจดทะเบียนอาคารชุดในกรุงเทพมหานครจากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน จะพบว่ามีการจดทะเบียนอาคารชุดสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี

ในส่วนของงานบริหารจัดการที่พักอาศัยแบบอาคารชุด ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการจัดการบริหารและการอยู่อาศัยคือ นิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งมีผู้แทนคือ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด กล่าวคือผู้จัดการนิติบุคคล

อาคารชุด เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารอาคารชุด เป็นตัวแทนของเจ้าของร่วม และมีหน้าที่สำคัญตามที่กฎหมายกำหนดไว้

โดยหลักแล้วผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจะทำหน้าที่ในการบริหารต่างๆ เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยสามารถอยู่ในชุมชนได้อย่างมีความสุข โดยจะทำการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) การบริหารงานบุคคล
- 2) การดูแลควบคุมให้ผู้อยู่อาศัยและบุคคลที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ
- 3) การบริหารบัญชีการเงินและการจัดเก็บค่าใช้จ่าย
- 4) การบริการ
- 5) การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางและการดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคส่วนรวม
- 6) การประชาสัมพันธ์

ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจึงควรจะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ เพื่อให้การบริหารงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ มีความรู้ มีประสบการณ์ในการณ์ มีความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบในงานและตรงต่อเวลา เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี และเป็นนักบริการ

ความรับผิดชอบของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดมีผลต่อความเป็นอยู่รวมทั้งคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยเป็นอย่างยิ่ง แม้ว่าภาครัฐได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการนิติบุคคลไว้ใน พระราชบัญญัติอาคารชุดปี พ.ศ.2522 และปรับปรุงอำนาจหน้าที่รวมถึงการเพิ่มเติมของส่วนกำหนดบทลงโทษในฉบับแก้ไขปี พ.ศ.2551 เพื่อให้เหมาะสมมากขึ้นกว่าเดิมก็ตามที่ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดก็ยังปรากฏอยู่ ดังจะเห็นได้จากสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์จากกรมที่ดิน เว็บไซต์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เว็บไซต์สังคมออนไลน์ต่างๆ รวมถึงสื่ออื่นๆ พบว่ามีการสอบถามปัญหาและร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเป็นจำนวนมาก จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ปี 2551-2555 จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2555) พบว่าจำนวนเรื่องที่มีการร้องเรียนเรื่องอาคารชุด เป็นหนึ่งในสิบอันดับแรกที่มีการร้องเรียนสูงสุดทุกปี และรายการร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสของอาคารชุดก็เป็นหนึ่งในหัวข้อร้องเรียนของกลุ่มนี้

งานวิจัยหลายเล่มได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุด ได้แก่ งานวิจัยจากชวลีกร ทองจับ (2547) เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจรวมของเจ้าของห้องชุดต่อการบริการ

การบริหารงานและสภาพแวดล้อม ของรัตนโกสินทร์ไอส์แลนด์คอนโดมิเนียม อังคณา ประทีปชัย (2549) เรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อธุรกิจบริหารจัดการอาคารชุดของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ เดชพันธ์ จันทรงศิลป์ (2547) เรื่องปัญหาในการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดของบริษัทจัดการทรัพย์สินและชุมชนจำกัด และและพบปัญหาจากงานวิจัยในปี พ.ศ. 2553 ของสามภพ บุญนาค (2553) เรื่องจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ในงานวิจัยฉบับนั้นได้ทำการ สอบถามประชาชนทั่วไป ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด เจ้าของโครงการอาคารชุด และนักวิชาการ ถึงต้นแบบจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด พบว่ามี 4 อันดับที่มีความสำคัญได้แก่ ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามกฎหมายและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การมีภาวะผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าต่อยอดจากงานวิจัยฉบับนี้ โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเขตห้วยขวางเป็นเขตที่มีจำนวนห้องชุดจดทะเบียนในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นการเสริมความมั่นใจถึงแนวทางในการสร้างต้นแบบจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด
- 2 เพื่อศึกษาระดับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด
- 3 เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

นิยามศัพท์

พระราชบัญญัติอาคารชุด หมายถึง พระราชบัญญัติอาคารชุด ฉบับแก้ไข ปี 2551
อาคารชุด หมายถึง สิ่งปลูกสร้างในประเทศไทยที่เรียกว่า “อาคารชุด” ที่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ซึ่งตัวบุคคลสามารถแยกถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วย กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง

ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ให้

ดำรงตำแหน่งผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งมีคุณสมบัติและอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอาคารชุด

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดที่มีต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แห่งความประพฤติที่ถูกต้องในการทำหน้าที่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1 คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด และบริษัทบริหารอาคารชุด สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการเลือกผู้มาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการอาคารชุดที่เหมาะสม เพื่อบริหารอาคารชุดให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจ

2 สถาบันที่ให้ความรู้ในการบริหารอาคารชุด สามารถนำข้อมูลไปสร้างเป็นต้นแบบจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด และใส่เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรฝึกอบรม

3 ในอนาคต หากมีการออกใบอนุญาตผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด หน่วยงานที่ออกใบอนุญาต สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้เพื่อเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ใช้ประเมิน

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 รูปแบบของการวิจัย การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2 ประชากร และหน่วยวิเคราะห์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดในเขตห้วยขวาง ซึ่งจดทะเบียนนิติบุคคลตาม พ.ร.บ. อาคารชุด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2554 จำนวน 19 อาคารชุด รวม

ห้องชุดทั้งหมด 4,427 ห้องชุด (ข้อมูล : สำนักงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2556) ห้องชุดละหนึ่งคน เหตุผลที่เลือกใช้ห้องชุดที่จดทะเบียนในช่วงปี พ.ศ. 2552-2554 เนื่องจากพระราชบัญญัติอาคารชุดฉบับปรับปรุงใหม่ ประกาศใช้ปี พ.ศ. 2551 อาคารชุดที่จดทะเบียนหลังปี พ.ศ.2551 จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายฉบับเดียวกัน และสาเหตุที่ไม่เลือกอาคารชุดที่จดทะเบียนหลังปี พ.ศ.2554 เนื่องจากต้องการให้มีระยะเวลาที่ผู้อยู่อาศัยได้รับประสบการณ์การบริหารจัดการจากผู้จัดการนิติบุคคลอย่างน้อยสองรอบปี บริหาร เหตุผลที่ศึกษาประชากรในเขตห้วยขวางเนื่องเขตห้วยขวางเป็นเขตที่มีจำนวนห้องชุดจดทะเบียนในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากที่สุดในกรุงเทพมหานคร หน่วยวิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล

3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป ของเครจซี่และมอร์แกน (สิทธิ ธีรธรรม 2552:283) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน แต่ทั้งนี้จากการคำนวณห้องชุดแล้วเพื่อให้มีความเข้มข้นมากขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 361 คน แผนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มจากผู้อยู่อาศัยในห้องชุดจากอาคารชุดในเขตห้วยขวางที่จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดตั้งแต่ปี 2552 – 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 19 อาคารชุด ผู้วิจัยได้ไปเก็บข้อมูลทุกอาคาร โดยใช้สัดส่วนอาคารชุดละ 19 คนจากผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด 19 ห้อง รวมแล้วเป็น 361 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สิทธิ ธีรธรรม 2552:101)

4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานะภาพสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ประกอบด้วย ด้านการจัดเก็บเงินค่าส่วนกลางรายเดือน ด้านการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง ด้านการให้บริการ และด้านการรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามกฎหมายและรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีภาวะผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

5 ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด และ จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดใช้สถิติสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1 ระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดพบว่า ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดเก็บเงินค่าส่วนกลางรายเดือน รองลงมาคือด้านการให้บริการ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง

2 ระดับความคิดเห็นจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีสองด้านคือ ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดความเป็นผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง

3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดได้ดังต่อไปนี้

3.1 ผลการหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด พบว่าความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมต่อจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุดมีสองด้านคือด้านการจัดเก็บเงินค่าส่วนกลางรายเดือน และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับสูงมากและข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุดคือด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง

3.2 ความสัมพันธ์จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุดคือด้านการมีภาวะผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุดคือด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับสูง

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 361 คน มีรายละเอียดดังนี้ ความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ในภาพรวม ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาคารชุดที่การศึกษา เป็นอาคารชุดใหม่ อยู่ใกล้แนวรถไฟฟ้าใต้ดิน อาคารชุดมีราคาค่อนข้างสูง มีผู้จัดการนิติบุคคลและพนักงานบริหารจัดการโดยเฉพาะ ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีรายได้สูง สามารถจัดเก็บค่าส่วนกลางเพื่อนำมาใช้จ่ายค่าบริการและจัดการเหล่านี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพันธ์ จันทรงศิลป์ (2547) ที่ได้ศึกษาปัญหาการบริหารการนิติบุคคลอาคารชุด บริษัทจัดการทรัพย์สินและชุมชน จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 361 คน มีรายละเอียดดังนี้ จริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ในภาพรวม ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดมีความเห็นจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีหนึ่งด้านที่จริยธรรมอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านความเป็นผู้นำและปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บทบาทของผู้จัดการนิติบุคคลในส่วนของ การลงโทษผู้กระทำผิด ไม่ได้ถูกดำเนินการอย่างเคร่งครัด ดังที่ สามภพ บุญนาค (2553) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับนั้น หน้าที่บางอย่างจะต้องทำด้วยความยากลำบาก เช่นการดำเนินคดีฟ้องร้อง การบังคับใช้กฎระเบียบของอาคารชุดต่อผู้อยู่อาศัยที่ฝ่าฝืน ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ได้รับการเกลียดชัง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด จากกลุ่มตัวอย่าง 361 คน มีรายละเอียดดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ

บริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับสูงและสูงมาก เนื่องจากความพึงพอใจของผู้พักอาศัยเกิดจากการได้รับการตอบสนองของความคาดหวังในด้านต่างๆ และจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมให้นิติบุคคลสามารถบริหารอาคารชุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้อยู่อาศัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสามภพ บุญนาค (2553) เรื่อง จริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ได้ทำการ สอบถามประชาชนทั่วไป ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด เจ้าของโครงการอาคารชุด และนักวิชาการ ถึงต้นแบบจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด พบว่า 6 อันดับแรกได้แก่ ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีภาวะผู้นำ การปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ และการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จริยธรรมทั้งสี่ด้านอันได้แก่ ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามกฎหมายและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีภาวะผู้นำปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบจริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อใช้ในการฝึกอบรม คัดเลือกผู้มาทำหน้าที่ผู้จัดการอาคารชุด รวมถึงใช้ในการสร้างมาตรฐานนอกใบอนุญาตผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ในอนาคต โดยเฉพาะการมีภาวะผู้นำปฏิบัติตามบทบาทที่ได้รับเป็นด้านที่สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 จากงานวิจัยชิ้นนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดและจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด มีบางด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่ำกว่าส่วนใหญ่ที่อยู่ในระดับมาก ด้านเหล่านี้สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1.2.1 การบริหารจัดการเพื่อติดตามผู้ชำระค่าส่วนกลาง

1.2.2 การดูแล พิฒเนส สระว่ายน้ำ ห้องโถง ที่พักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

1.2.3 การบริหารจัดการความรัดกุมของระบบตรวจสอบรถยนต์และคนเข้าออก

1.2.4 การรายงานผลสภาพการบริหารจัดการประจำเดือน และการมีมีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลเมื่อจำเป็น

1.2.5 การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบของอาคารชุด

ผู้บริหารอาคารชุดควรจะทำกรปรับปรุงในประเด็นเหล่านี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 แบบสอบถามงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อวิเคราะห์กับกลุ่มอาคารชุดอื่นๆ ที่มีรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกัน เช่น เช่นกลุ่มอาคารชุดราคาไม่สูง กลุ่มอาคารชุดที่จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดในช่วงพระราชบัญญัติอาคารชุดระดับเก่า

2.2 ประเด็น ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารงานของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดและจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด บางด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนมากจะมีความยุ่งยากในการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถนำไปประเด็นเหล่านี้ไปวิจัยต่อในรายละเอียดที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อหาต้นแบบการบริหารจัดการอาคารชุดที่ดี ในด้านนั้นๆ

บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (2551). พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2551. ม.ป.ท.

ชวลีกร ทองจับ. (2547). *ทัศนคติและความพึงพอใจรวมของเจ้าของห้องชุดต่อการบริการการบริหารงานและสภาพแวดล้อม ของรัตนโกสินทร์โฮสเทลแลนด์คอนโดมิเนียม*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

เดชพันธ์ จันทรงศิลป์. (2547). *ปัญหาในการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดของบริษัทจัดการทรัพย์สินและชุมชนจำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

สามภพ บุญนาค. (2553). *จริยธรรมที่พึงมีของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2555). *สถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค*

ปีงบประมาณ พ.ศ.2551 – 2555. ม.ป.ท.

สิทธิ์ ธีรสรณ์. (2552). แนวคิดพื้นฐานทางการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อังคณา ประทีปชัย. (2549). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อธุรกิจบริหารจัดการอาคารชุดของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์
จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
กรุงเทพฯ.

