

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุด เขตศูนย์กลางธุรกิจ และศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารอาคาร จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการบริหารอาคารชุดให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความพอใจแก่ผู้อยู่อาศัย

ปัญหาหลักของการซื้อที่อยู่อาศัยเกิดจากรูปแบบของที่อยู่อาศัยไม่เป็นไปตามที่คาดหวังในการเข้าอยู่อาศัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีสาเหตุจากหลายปัจจัย เช่น สาเหตุของการออกแบบ สาเหตุจากคุณภาพสังคมการพักอาศัยปัญหาในการบริหารงานของฝ่ายบริหารอาคาร เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาและสำรวจความคิดเห็นจากระดับความพึงพอใจและความคาดหวังให้ปรับปรุงของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารอาคารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารอาคารจากโครงการตัวอย่าง 4 โครงการ ได้แก่ อาคารปิยะสภาร อาคารสาทรเฮาส์ อาคารสาทรพาร์คเพลส ซึ่งถือว่าเป็นอาคารชุดเกรดเอ และดำเนินการบริหารโดยบริษัทบริหารอาคารชุดที่มีความเชี่ยวชาญ

จากการศึกษา พบว่า ผู้อยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจในอาคารชุดมากถึงมากที่สุด และมีระดับความคาดหวังให้ปรับปรุงน้อยถึงปานกลาง ซึ่งปัญหาที่พบสามารถสรุปประเด็นอันเนื่องมาจาก ปัญหาที่เกิดจากการออกแบบ จากตัวบุคคล และจากระบบการทำงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวอาจมีข้อจำกัด เช่น ด้านการออกแบบอาจมีข้อจำกัดทางด้านสถานที่ แต่การแก้ไขปัญหาด้านการทำงานในตัวบุคคลและระบบการทำงานสามารถแก้ไขได้ ซึ่งแล้วแต่กรณีหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อระบบการบริหารงานที่ดีฝ่ายบริหารอาคารควรส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการทำงานภายในองค์กร และมีความเข้าใจเป้าหมายในการบริหารอาคาร ได้แก่ การบำรุงรักษาอาคารและทรัพย์สินให้คงอยู่ในสภาพดี มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด อำนวยความสะดวกและให้บริการ โดยคำนึงถึงความพอใจของผู้ใช้ให้มีความพึงพอใจสูงสุด และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอาคารให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

หากแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ถูกนำไปปรับใช้ หรือเป็นหลักในการบริหารงานภายในอาคาร ผู้วิจัยเชื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงาน และปัญหาการอยู่อาศัยภายในอาคาร อาจลดลง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็น ผู้พัฒนาโครงการ ผู้ออกแบบอาคาร เจ้าของอาคาร และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยทั้งในปัจจุบันและอนาคต และเพื่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีภายในอาคารชุดต่อไป

Abstract

The purpose of this research is to study the existing conditions and user expectations of condominium residents who live in the Central Business District as well as the building management and planning of the condominiums themselves. Two main types of methodology used in this research are surveys and interviews; the information is then brought together to purpose new guidelines for maximizing building management efficiency and user satisfaction.

The main problem faced by condominium residents, according to the research, is the building project's inability to meet their expectations in terms of design features, facility quality, and building management. In order to prevent and find appropriate solutions to these problems, the researcher has conducted an extensive research on residents' satisfaction and expectations in four selected high-rise buildings: Piyasathorn, Sathorn House, Sathorn Park Place, And Baan Nava Rang. Building management from these four projects are also surveyed.

The results of this research show that residents are generally "satisfied" to "most satisfied" with the existing building conditions. They are "neutral" to "least satisfied" when asked about the level of expectation regarding building improvement. Problems that were found can be attributed to three sources: inadequate building design, conflicts with building personnel, and problems in building management. While problems with building design may be more difficult to solve due to space limitations, problems with personnel and building management could be resolved much more readily. Two initial solutions are to establish management strategy and specific directions for future improvement; other solutions include the establishment of long-term building maintenance practices, improvement in building efficiency, and service for residents, and finally, the promotion of building "image" and value-added features.

It is the hope of this research that the implementation of these guidelines would eventually reduce the problems found in both building management and residents' occupation. This would necessitate a wide range of co-operation from the project developer, building designer, building owner, and all levels of personnel involved. If the management and residents of the building are able to establish a truly meaningful cooperation, quality of life for condominium residents could certainly be improved in both the short-term and the long-run.