

ในปัจจุบันคอนโดมิเนียมเป็นที่อยู่อาศัยอีกประเภทหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ และเลือกซื้อที่อยู่อาศัยประเภทนี้มากขึ้น เพราะสามารถตอบรับกับความต้องการของคนที่ต้องการอาศัยอยู่ในเมือง สะดวกแก่การเดินทาง หรือซื้อไว้เพื่อการลงทุน โดยในแต่ละโครงการ เจ้าของโครงการผู้พัฒนาโครงการและผู้ออกแบบได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้บริโภค ความต้องการของผู้อยู่อาศัย การตกแต่งพื้นที่ให้ตอบรับกับประโยชน์ใช้สอย มีการสำรวจความต้องการของผู้ที่มีความต้องการซื้อโครงการ โครงการได้รับการตอบรับ และขายหมดจนสามารถโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้ซื้อ แต่ภายหลังการเข้าอยู่อาศัยของผู้ใช้อาคารนั้น เป็นหน้าที่ของผู้อยู่อาศัย และผู้ที่เข้ามาบริหารจัดการอาคาร ปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการอยู่อาศัย มีได้หลายรูปแบบทั้งในส่วนของความพึงพอใจในลักษณะทางกายภาพของอาคาร สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพราะบางโครงการผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ซื้อก่อนที่จะโครงการจะแล้วเสร็จ ในบางส่วนของกรออกแบบ จึงไม่ตอบรับกับการใช้งานบ้าง และด้านงานบริหารอาคาร ที่คณะกรรมการนิติบุคคลจัดสรรผู้บริหารอาคารเข้ามาดูแลพื้นที่ส่วนกลาง และระบบทั่วไปภายในอาคาร เช่น งานซ่อมแซมอาคาร งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาสภาพการณ์จริงที่เกิดขึ้นจากการอยู่อาศัยของผู้ใช้อาคาร และสิ่งที่ผู้อยู่อาศัยมีความคาดหวังให้ปรับปรุงแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการบริหาร ข้อดีข้อเสียของอาคาร และแนวความคิดจากผู้บริหารอาคารโดยตรง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารอาคารชุด และเป็นแนวทางในการออกแบบอาคารชุดต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุด: ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้ใช้อาคาร มีวัตถุประสงค์หลัก 4 ข้อได้แก่ 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของคนที่ต้องการที่อยู่อาศัยอาคารชุด โดยมุ่งประเด็นในการศึกษา 3 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางทำเลที่ตั้ง การเข้าถึง และลักษณะทางปัจเจกบุคคล ได้แก่ 1)ทัศนคติต่อแนวทางการบริหารอาคาร 2) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้ที่อยู่อาศัยอาคารชุด 3) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้ที่อาศัยอยู่ในอาคารชุดระดับเดียวกันในย่านเดียวกัน 4) เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์จริงและความคาดหวัง

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบการวิจัยโดยศึกษาการบริหารจัดการอาคารชุด และความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ศึกษาแผนงานปฏิบัติการควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหารอาคาร

เกี่ยวกับแนวทางในการบริหารอาคาร ปัญหาต่าง ๆ ที่พบรวมทั้งศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารอาคารและผู้พักอาศัยภายในอาคาร พื้นที่ที่ทำการศึกษาคือ อาคารชุดในเขตศูนย์กลางธุรกิจกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้พักอาศัยอยู่ในอาคาร 4 อาคาร ที่ระดับความเชื่อมั่น 94% ตามความคลาดเคลื่อน $\pm 6\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 201 คนหรือยูนิต จากนั้น สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละอาคาร

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวังที่ต้องการให้ปรับปรุงของผู้ใช้งานอาคารเกี่ยวกับสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ลักษณะทางกายภาพของอาคาร และการบริหารอาคารของฝ่ายบริหารอาคาร และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารอาคารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารอาคาร สอบถามถึงแผนการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการบริหารอาคาร

ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือทั้งสองชนิดข้างต้น ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการณ์จริงและความคาดหวัง (correlation) และวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการณ์จริงและความคาดหวัง (comparison) ซึ่งผลที่ได้มีดังนี้

5.1 ข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัย

5.1.1 สภาพการณ์จริงและความคาดหวังทางกายภาพ

จากผลการสำรวจสภาพการณ์จริงและความคาดหวังทางกายภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดทั้ง 4 โครงการ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวัง ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดมีระดับความพึงพอใจในสภาพการณ์จริงทางกายภาพปานกลางถึงมากที่สุด และมีระดับความคาดหวังให้ปรับปรุงปานกลางถึงน้อยที่สุด ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่เนื่องมาจากการอยู่อาศัยในอาคารชุดส่วนใหญ่ ทราบถึงข้อจำกัดในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพของอาคาร ปัญหาที่พบแต่ละอาคารมีความคล้ายคลึงกัน โดยผู้อยู่อาศัยมีความต้องการให้ปรับปรุงในด้านความสะดวก ความสวยงาม และการบริหารจัดการเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการ แต่ปัญหาหลัก ๆ ที่เห็นส่วนใหญ่ จะแตกต่างกันตามแต่สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ของอาคาร จากการวิเคราะห์ปัญหา สามารถแบ่งหมวดหมู่สาเหตุของปัญหาออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ (place)
2. ปัญหาที่เกิดจากบุคคล (people)
3. ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการบริหารงาน (process)

ตารางที่ 5.1

บทสรุปของปัญหาในด้านกายภาพ

ปัญหาที่พบ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาในด้านอุปกรณ์หรือเครื่องเล่นประกอบอื่นๆ ในสระว่ายน้ำ ผู้ใช้อาศัยยังมีความต้องการอุปกรณ์เสริม อื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ในสระว่ายน้ำ	กระบวนการบริหารงาน	จัดหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่ม หรือหากไม่ต้องการเพิ่ม ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์อาจทำได้โดยออกแบบ วางผัง ให้ผู้ใช้อาศัยเกิดความรู้สึกที่ น่าสบาย สวยงาม ซึ่งอาจจะเบี่ยงเบนประเด็นของจำนวนและคุณภาพของอุปกรณ์ไปได้	เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับอาคาร ส่งผลถึงราคาทรัพย์สินให้แก่เจ้าของห้องพักในอาคาร สร้างบรรยากาศภายในอาคารให้น่าอยู่มากขึ้น ลดความกดดันหรือความไม่พึงพอใจในการบริหารงานอาคารโดยรวม	เป็นการเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และการดูแลรักษาหรือการตกแต่งให้กับอาคาร
ปัญหาในเรื่องของเวลาในการเปิดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ	กระบวนการบริหารงาน	ปรับเวลาในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ช่วงเวลาเปิดปิดให้รับรู้และลูกบ้านสามารถวางแผน ปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องได้	ผู้ใช้อาศัยสามารถใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการได้มากขึ้น	อาจมีการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นจากการดูแลรักษาและการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	ประเภทของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาในด้านตำแหน่งที่ตั้งของสระว่ายน้ำและห้องซาวน่า	สถานที่	ตำแหน่งที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกควรอยู่ในบริเวณที่มีความเป็นส่วนตัว เช่น บนอาคาร หรือ ส่วน semi-private	สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอยู่ในตำแหน่งที่ตั้งที่ดี อาจทำให้ ผู้อยู่อาศัยภายในอาคารไปใช้บริการมากขึ้น และตอบสนองความต้องการได้	เป็นข้อจำกัดในการออกแบบอย่างหนึ่ง ซึ่งการจัดวางสิ่งอำนวยความสะดวก อาจไปกระทบต่อราคาค่าก่อสร้างและงานบริการอื่น ๆ
ปัญหาเรื่องจำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ	บุคคล และสถานที่	วางมาตรการการจำกัดพื้นที่จอดรถอาคารให้มากขึ้น การควบคุมรถจากบุคคลภายนอก รวมถึงการวางผังให้มีประสิทธิภาพในการจอดรถมากขึ้น	ผู้อยู่อาศัยรับทราบและเข้าใจความพยายามแก้ปัญหาของผู้บริหาร และสนับสนุนในกติกามากขึ้น จนปัญหาการจอดรถในอาคารลดลง	-
ปัญหาทางเข้าออกอาคารมีตำแหน่งที่ตั้งไม่เหมาะสม	สถานที่	จัดทำขั้วประตู หรือ ป้ายบอกทางล่วงหน้า	ความชัดเจนในการเข้าออกจะเสริมความภูมิใจในการเป็นเจ้าของห้องชุด และส่งผลดีต่อการบริหารลูกบ้านของนิติบุคคลต่อไป	เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และความยุ่งยากในการกิจกรรมดังกล่าว
ปัญหาเรื่อง ความสะอาด บรรยากาศ ขนาด และความสวยงาม ในโถงทางเข้าและพื้นที่พักรอ หรือลิบบี้	กระบวนการบริหารงาน	กำหนดมาตรฐานในความสะอาดที่ชัดเจน ตอบสนองต่อปัญหาให้รวดเร็ว และพร้อมในการปรับเปลี่ยนเสมอ	เป็นการรักษามาตรฐานที่สำคัญให้เกิดภาวะน่าอยู่ น่าใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ที่สูงขึ้น	เป็นการยากในการรักษาคุณภาพของบริษัทท่ามกลางความสะอาดซึ่งอาจจะต้องเปลี่ยนแปลงบ่อย และมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	ประเภทของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาด้านขนาดของพื้นที่สีเขียวมีพื้นที่น้อย	สถานที่	จัดพื้นที่สีเขียวเพิ่มเติม เพื่อสร้างบรรยากาศภายในอาคาร มีการเปลี่ยนพันธุ์ไม้ หรือ ตกแต่งให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	เป็นการสร้างบรรยากาศใหม่ภายในอาคาร และเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับอาคาร	เพิ่มภาระในการดูแลรักษาและ เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการดูแล

5.1.2 สภาพการณ์จริงและความคาดหวังทางการบริหาร

ในที่นี้กล่าวถึงคุณภาพของสังคมอยู่อาศัยและการจัดการบริการชุมชน ส่วนใหญ่ผู้อยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจปานกลางถึงมากที่สุดและมีความคาดหวังให้ปรับปรุงปานกลางถึงน้อยที่สุด โดยประเด็นที่พบปัญหาส่วนใหญ่ในแต่ละอาคารเป็นประเด็นปัญหาที่ใกล้เคียงกัน (ดังตารางที่ 5.2)

ตารางที่ 5.2

บทสรุปของปัญหาในด้านการบริหาร

ปัญหาที่พบ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาด้านกฎระเบียบการควบคุม	กระบวนการบริหารงาน	ชี้แจงให้ผู้อยู่อาศัยเข้าใจ อย่างชัดเจน หากยังมีการฝ่าฝืน อาจจะมีการออกหนังสือเตือน หรือออกบทลงโทษ	ทำให้ผู้อยู่อาศัยภายในอาคารเข้าใจถึงกฎระเบียบและสังคมอยู่อาศัยภายในอาคาร	กฎระเบียบที่มากเกินไป ทำให้เกิดความเสียหาย ความพอใจต่อลูกบ้าน และความยุ่งยากในการดำเนินการรักษา ระเบียบต่าง ๆ

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาที่พบด้านการบริหารด้านความปลอดภัยคือจำนวนพนักงานมีน้อยไม่เหมาะสม	กระบวนการบริหารงาน	บริหารตำแหน่งของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการทำวิจัยตำแหน่งและประเมินความเสี่ยงในแต่ละจุด รวมถึงการพิจารณาจัดสรรบริษัทเอกชน ร่วมกับบุคลากรของอาคารเองอย่างมีประสิทธิภาพ	เกิดความมั่นใจในทรัพย์สิน รวมถึงสนับสนุนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในเวลาและสถานที่ต่างๆ มากขึ้น	เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย และเป็น การสร้างภาระระยะยาวต่อการบริหารอาคารชุด เนื่องจากเพิ่มแล้วมักจะลดในภายหลังไม่ได้
ปัญหาในด้าน การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและประชาสัมพันธ์	บุคคล	กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน และควรมีจำนวนพนักงานและระดับความสามารถให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่	เกิดความไว้วางใจในข่าวสาร และสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในอาคาร	บุคลากรที่ดีมักจะมีค่าจ้างงานสูง ซึ่งทางผู้บริหารต้องคัดเลือกให้เหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป จนกลายเป็นภาระในการบริหารงาน
ปัญหาที่พบคือจำนวนพนักงานในการจัดการด้านความสะอาดและความสวยงาม มีจำนวนน้อย	กระบวนการบริหารงาน	เพิ่มวัสดุอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลรักษาเพื่อให้การดูแลรักษาความสะอาดมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งเป็นการลงทุนในระยะยาว และลดแรงงานในการทำ ความสะอาดและค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน	เป็นการเพิ่มงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในเบื้องต้น

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหา ความล่าช้าในการซ่อมแซมและคุณภาพในการซ่อมแซม	กระบวนการบริหารงาน	หากสาเหตุมาจาก การขออนุมัติงบประมาณ ค่าจ้าง ฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการส่งเรื่องหรือ เสนอให้สามารถอนุมัติงบประมาณที่จำกัดเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในกรณีฉุกเฉิน โดยไม่ต้องเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม จัดหาทีมงานพิเศษหรือผู้รับจ้างที่พร้อมส่งช่างเข้ามาได้ทันที เป็นการรับเหมาหรือจ่ายตามรายการจริงในราคาตลาด	ลดเรื่องค้างคั่ง และภาระในการแก้ปัญหา ผู้บริหารอาคารจะได้มีเวลาในการทำงาน อย่างอื่นมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นจิตวิทยาที่ดี ในการแสดงให้ลูกบ้านเห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องนี้เป็นอันดับต้น ๆ	ความรวดเร็วอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจสอบ และความรอบคอบของการแก้ปัญหา
ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของผู้อยู่อาศัยในการเรียกเก็บค่าพื้นที่ส่วนกลาง	กระบวนการบริหารงาน	วางระบบการเรียกเก็บค่าส่วนกลางที่มีประสิทธิภาพ เช่น การหักบัญชี การโอนเงิน หรือการเหมาจ่ายแล้วได้ส่วนลด	ความสะดวกต่าง ๆ จะทำให้ลดขั้นตอนการเรียกเก็บ และส่งเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่นิติบุคคลอาคารชุด	อาจจะสร้างความสงสัย และไม่เชื่อใจในการควบคุมระบบบริหารการเงิน รวมถึงการเก็บรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข	ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข
ปัญหาฝ่ายนิติบุคคลอาคารชุดขาดการประชาสัมพันธ์	กระบวนการบริหารงาน	มีบันทึกการประชุมและชี้แจงรายละเอียดต่อผู้อยู่อาศัยทุกครั้ง	ผู้อยู่อาศัยจะมีพฤติกรรมในการมีส่วนร่วมต่อผู้บริหารอาคารมากขึ้น และจะได้รับข้อคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง	ก่อให้เกิดความสับสนเปลี่ยนของสื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นปัญหาขยะหรือก่อให้เกิดความไม่เรียบร้อยได้
ปัญหาที่พบคือขาดการชักชวนเตรียมพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน และวินาศภัยอย่างเป็นระบบ	กระบวนการบริหารงาน	เพิ่มระบบ หรือแนวทางในการชักชวนเตรียมรับเหตุฉุกเฉินอยู่เสมอ อีกทั้งออกหนังสือชี้แจงอย่างละเอียดถึงความจำเป็นต่าง ๆ	จะได้เข้าใจพื้นที่และระบบในอาคารมากขึ้น รวมทั้งเป็นประโยชน์ทางอ้อมในการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ โดยจะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย	หากลูกบ้านไม่เข้าใจ จะไม่ให้ความร่วมมือ จนบางครั้งมองเป็นความวุ่นวาย ส่งผลถึงความไม่พอใจผู้บริหารอาคาร

5.1.3 สรุปประเด็นปัญหาและสาเหตุ

จากตารางที่ 5.1 และ 5.2 การแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นเพียงข้อเสนอในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้แบ่งข้อจำกัดในการกำหนดแนวทางการบริหาร และเป้าหมายในการบริหาร ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ (place) หรือการออกแบบ ได้แก่

1) ปัญหาในด้านตำแหน่งที่ตั้งของสระว่ายน้ำและห้องซาวน่า การวางตำแหน่งของสระว่ายน้ำและห้องซาวน่า ควรตั้งอยู่ในที่ที่มีความเป็นส่วนตัว (semi-private) เนื่องจาก ควรคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นหลัก ในบางอาคารมีการวางตำแหน่งของสระว่ายน้ำไว้บริเวณส่วนกลางของตึก เพื่อจัดให้ผู้ที่อยู่ในอาคารสามารถมองเห็นทัศนียภาพของสระว่ายน้ำจาก

ห้องพักได้ ซึ่งผู้ใช้งานอาจรู้สึกว่าจะไม่เกิดความเป็นส่วนตัว ในการใช้งาน จนทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้น ไม่ได้รับการใช้งานได้

2) ปัญหาเรื่องจำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่พบในเกือบทุกอาคาร เนื่องจากความต้องการการใช้รถของผู้อยู่อาศัยมีมาก แนวทางการแก้ไขควรทำได้โดยการป้องกันและทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในจำนวนที่จอดรถที่มีอยู่จำกัดในแต่ละอาคาร โดยการจัดสรรจำนวนที่จอดรถเป็นไปตามข้อตกลงตั้งแต่เริ่มซื้อโครงการ ฝ่ายบริหารอาคารจึงควรทำความเข้าใจและชี้แจงในส่วนนี้

3) ปัญหาทางเข้า-ออกอาคารมีตำแหน่งที่ตั้งไม่เหมาะสม ปัญหาด้านนี้เกิดจากการออกแบบในเริ่มแรกของการก่อสร้างอาคาร ซึ่งในแบบและการก่อสร้างอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือผู้ออกแบบไม่ได้เห็นความสำคัญ ซึ่งเรื่องนี้ผู้อาศัยให้ความสำคัญมาก เนื่องจากทางเข้า-ออกอาคารต้องชัดเจน และสามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดอุบัติเหตุ เช่น ไม่ติดถนนมากเกินไป ไม่แคบเกินไป และไม่เปลี่ยวเกินไปจนทำให้เกิดอันตราย เป็นต้น

4) ปัญหาด้านขนาดของพื้นที่สีเขียว ในบางอาคารมีการออกแบบพื้นที่สีเขียวไว้มาก แต่เนื่องจากระยะเวลาในการดูแลรักษา ต้นไม้ที่ปลูกอาจไม่ได้รับการเปลี่ยนแปลง และเพื่อความสะดวก สวนหย่อมอาจเปลี่ยนเป็นสวนหิน พื้นที่สีเขียวอาจมีการตัดแปลงเพื่อการดูแลรักษาที่ง่ายขึ้น ซึ่งจากผลสำรวจผู้อาศัยมีความต้องการในส่วนนี้ แต่หากมีการดูแลรักษายาก เรื่องนี้ควรพิจารณาไปถึงผู้ออกแบบว่า จะออกแบบอย่างไรให้สามารถดูแลรักษาได้นานโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพ หรืออาจมีการจัดที่สำหรับปลูกไม้ยืนต้น เพื่อเป็นการสร้างร่มเงาบริเวณพื้นที่ภายในอาคาร

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านนี้ อาจไม่สามารถแก้ไขภายในอาคาร เนื่องจากข้อจำกัดของสถานที่ที่ไม่สามารถขยาย หรือทำความเข้าใจได้ แต่ข้อเสนอแนะนี้ อาจเป็นประโยชน์ด้านข้อมูลต่อการออกแบบอาคารชุดต่อไป

2. ปัญหาที่เกิดจากบุคคล (people) ได้แก่

1) ปัญหาเรื่องจำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้พักอาศัยมีความต้องการใช้รถเพิ่มขึ้น และมีจำนวนรถมากกว่าจำนวนที่จอดรถกำหนด มาตรการการแก้ไขปัญหามaybeไม่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการโดยการเพิ่มจำนวนที่จอดรถ แต่ควรมีการสร้างข้อตกลงที่ชัดเจนให้กับผู้อาศัยภายในอาคาร เนื่องจากหากทุกบ้านมีปริมาณรถมากเกินไปความต้องการอาจส่งผลกระทบต่อปัญหาจราจรภายในกรุงเทพมหานครได้ ทางอาคารควรมีส่วนส่งเสริมและช่วย

ทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัย ตั้งแต่ก่อนมีการขายโครงการ เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยได้ทราบถึงข้อจำกัดในการจอดรถในแต่ละห้องชุดพักอาศัย

2) ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของผู้อยู่อาศัยในการเรียกเก็บค่าพื้นที่ส่วนกลาง จากการสัมภาษณ์การเรียกเก็บค่าส่วนกลางของทั้ง 4 อาคาร ไม่มีปัญหาเรื่องการเรียกเก็บ มีปัญหาเพียงแค่การล่าช้าในการชำระเท่านั้น ซึ่งฝ่ายบริหารอาคารมีการวางมาตรการหรือบทลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนไม่ชำระตามหน้าที่ของผู้อยู่อาศัยไว้แล้ว แต่ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาขั้นร้ายแรง เนื่องจากผู้อยู่อาศัยปฏิบัติตามหน้าที่

3. ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการบริหารงาน (process)

1) ปัญหาในด้านอุปกรณ์ หรือเครื่องเล่นประกอบที่จำเป็นในสระว่ายน้ำ จากการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารอาคาร ผู้อยู่อาศัยอาจมีความต้องการจากการประเมิน พบว่า สระว่ายน้ำน้ำขาดอุปกรณ์เสริมประเภทอื่น แต่ในความเป็นจริงผู้อยู่อาศัยไม่ได้มีความต้องการถึงขั้นมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์เสริมในสระว่ายน้ำ เพราะฉะนั้น ในด้านงบประมาณ หากมีการลดค่าใช้จ่ายในด้านนี้ไปเพื่อ เสริมในด้านอื่น ๆ จะเป็นการช่วยในการประหยัดงบประมาณรายจ่ายในส่วนนี้ลงมาก

2) ปัญหาในเรื่องของเวลาในการเปิดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ สาเหตุเกิดจากผู้อาศัยที่อยู่ในวัยทำงาน ไม่สามารถใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนดได้ ฝ่ายบริหารอาจจะมีการสำรวจความคิดเห็นใหม่ หรือมีการขยายเวลาเพิ่มขึ้น หากเป็นการเปลี่ยนแปลงในการดูแลรักษา อาจมีการขยายเวลาในวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุด จากนั้น ทำการสำรวจความคิดเห็นอีกครั้ง เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเวลาที่ทำการปรับดังกล่าว ฝ่ายบริหารอาคารได้พิจารณาเปิดบริการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้มากเท่านั้น เพื่อเป็นการประหยัดพลังงาน และลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์และสถานที่ในการให้บริการ และหากเวลาในการเปิดให้บริการเป็นไปตามมติของเสียงส่วนใหญ่ ฝ่ายบริหารอาคารจำเป็นจะต้องปฏิบัติตามมตินั้น

3) ปัญหาเรื่องความสะดวก บรรยากาศขนาด และความสะดวก ในช่องทางเข้าและพื้นที่พักรอ หรือลิโอบบี้ การจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารอาคาร สิ่งที่ผู้อยู่อาศัยมีความคาดหวังให้ปรับปรุงปัญหาด้านนี้ อาจเนื่องมาจาก สภาพบรรยากาศภายในช่องทางเข้า และพื้นที่พักรอ หรือลิโอบบี้ ไม่มีการตกแต่งหรือเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมตั้งแต่เริ่มโครงการ ด้านความสะดวกอาจจะเป็นเรื่องที่มีการเน้นย้ำให้ปฏิบัติอยู่แล้ว แต่พื้นที่นี้ผู้ใช้เข้าไปใช้งานตลอดเวลา ความสกปรกอาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ และจากการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารอาคารการทำความสะอาดช่องทางเข้าและพื้นที่พักรอ หรือลิโอบบี้ จะทำความสะอาดเพียง 2 ช่วงเวลา คือ เช้าและเย็นเท่านั้น หากมีผู้มาใช้ระหว่างวัน และมีสิ่งสกปรกจะทำให้ลูกบ้านมีความคาดหวังในด้านนี้ ฝ่ายบริหาร

อาคารควรเพิ่มช่วงเวลาในการดูแล หรืออาจมีการตกแต่งใหม่ สร้างบรรยากาศใหม่ ๆ หากไม่ต้องการให้มีผลกระทบไปถึงงบประมาณค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ฝ่ายบริหารอาจมีการจัดสภาพบรรยากาศโดยไม่ต้องใช้งบประมาณเลยก็ได้ เช่นการนำดอกไม้มาประดับบริเวณโถงทางเข้าและพื้นที่พักรอหรือล็อบบี้ อาจใช้ดอกไม้ภายในอาคาร หรือมีการเปิดเพลงสร้างบรรยากาศ จัดตำแหน่งการวางเฟอร์นิเจอร์ใหม่เหล่านี้เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับโครงการ ทั้งยังช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี สภาพแวดล้อมที่ดีในการอยู่อาศัยอีกด้วย

4) ปัญหาด้านกฎระเบียบการควบคุม เกิดจากการไม่เข้าใจกฎข้อบังคับของผู้อยู่อาศัย หรือเกิดขึ้นกับผู้อยู่อาศัยในบางราย เช่น การฝ่าฝืนเลี้ยงสัตว์ในอาคารพักอาศัย การส่งเสียงดังรบกวน เป็นต้น ฝ่ายบริหารอาคารมีหน้าที่ชี้แจงให้ผู้อยู่อาศัยมีความเข้าใจอย่างชัดเจน ซึ่งสาเหตุของปัญหาอาจเกิดจากบุคคล โดยวิธีการดำเนินการทำได้ดังนี้

- (1) ชี้แจงกฎในการควบคุม
- (2) ออกเอกสารเตือนหากยังมีการฝ่าฝืน
- (3) เสนอเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการฝ่ายนิติบุคคล

ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารอาคารมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้พักอาศัย การดำเนินนโยบายขั้นเด็ดขาดอาจมีการกระทำได้ยาก หรือคำนึงถึงความพึงพอใจฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งกระทำได้ยากเช่นกัน ดังนั้น ต้องฟังเสียงข้างมากตามมติการประชุมเจ้าของร่วมเท่านั้น เพื่อความเข้าใจอันดีในสังคมอยู่อาศัยภายในอาคารชุด และคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยโดยรวม

5) ปัญหาที่พบด้านการบริหารด้านความปลอดภัยคือจำนวนพนักงานมีน้อย ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบต่อพื้นที่ของอาคาร

6) ปัญหาที่พบ คือ จำนวนพนักงาน พนักงานการจัดการด้านความสะอาด และความสวยงามมีจำนวนน้อย

จากปัญหาที่พบในปริมาณพนักงานสองฝ่าย คือ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัยควรมี จำนวนพนักงานเพิ่มเติมดังนี้ (ดังตารางที่ 5.3)

จากตารางที่ 5.3 อาคารส่วนใหญ่เน้นจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยมาก แต่จำนวนพนักงานทำความสะอาดต่ำกว่ามาตรฐานอยู่หลายอาคาร (มาตรฐานจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารอาคารและความปลอดภัยภายในอาคาร) ในความเป็นจริง มาตรฐานหมายถึง การกำหนดจำนวนพนักงานจากพื้นที่ความรับผิดชอบทั้งหมดภายในอาคารคิดเป็นจำนวนชั้น ทั้งนี้ หากในบางอาคารที่มีพื้นที่ส่วนกลางน้อย การพิจารณาว่าจ้างจำนวนพนักงานทำความสะอาด อาจจะต้องขึ้นอยู่กับขนาดอาคารในแต่ละแห่ง และงบประมาณในการว่าจ้าง

ฝ่ายบริหารอาคารอีกด้วย ซึ่งหากเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน ฝ่ายบริหารต้องมีการพิจารณา และจัดทำงบประมาณใหม่ แต่ถ้าจำนวนพนักงานที่มีอยู่สามารถเข้าในระบบการทำงาน และเป็นที่ไว้วางใจในด้านความปลอดภัยแล้ว อาจมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแทนการจัดหาพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มงบประมาณในส่วนของวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำความสะอาด เพื่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งยังเป็นการวางแผนลงทุนระยะยาวด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานในด้านความสะอาด เพื่อความสวยงามและสภาพแวดล้อมที่ดี ส่งเสริมให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่น่าอยู่ และคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

ตารางที่ 5.3

จำนวนพนักงานตามมาตรฐานในอาคาร

จำนวน	อาคาร			
	ปิยะสาทร	สาทรเฮาส์	สาทรพาร์ค เพลส	บ้านฉวนวงศ์
ชั้น	35	55	37	23
พนักงานทำความสะอาด (เดิม)	10 คน	10 คน	12 คน	4 คน
พนักงานทำความสะอาด (ใหม่)	12 คน	19 คน	13 คน	8 คน
พนักงานรปภ. (เดิม)	7 คน	12 คน	14 คน	4 คน
พนักงานรปภ. (ใหม่)	7 คน	11 คน	8 คน	5 คน

ส่วนในด้านของพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้น การคำนึงถึงจำนวนพนักงานด้านเดียว ไม่สามารถประเมินได้ว่าอาคารนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด แต่ควรประเมินถึงผลงาน และการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย ยกตัวอย่างเช่น อาคารบ้านฉวนวงศ์มีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย เพียง 2 คนต่อ 1 กะการทำงาน แต่เนื่องจากการวางระบบรักษาความปลอดภัยโดยใช้คีย์การ์ดในการเข้าออกทุกจุด แม้แต่ทางเข้าที่จอดรถ จึงทำให้สามารถลดจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อประหยัดงบประมาณหรือตัดงบประมาณ ณ ส่วนเกินที่ไม่จำเป็นออกไปได้ อาคารบ้านฉวนวงศ์เป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย เพื่อลดจำนวนบุคลากรในการบริหารงาน และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานในอาคารปิยะสาทร

ซึ่งเกิดจากพนักงานรักษาความปลอดภัยเปลี่ยนบ่อยจนทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงานนั้น การนำระบบรักษาความปลอดภัยด้วยคอมพิวเตอร์สั่งการ อาจทำให้เกิดปัญหาน้อยกว่าการปฏิบัติงานด้วยคนก็เป็นได้

7) ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและประชาสัมพันธ์ ในด้านขาดความเอาใจใส่ต่อลูกค้า การบริการข้อมูลข่าวสาร มีความล่าช้า และขาดการประชาสัมพันธ์สาเหตุของปัญหาอาจเนื่องมาจาก

(1) การปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ หากเกิดจากปัญหานี้ การแก้ไขปัญหาก็ทำได้โดยการติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานหลังจากมีเรื่องที่ต้องการประกาศประชาสัมพันธ์ว่าพนักงานได้ทำตามหน้าที่หรือไม่ สอบถามจากผู้อยู่อาศัยว่าได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วนหรือไม่ มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อความเข้าใจของผู้ที่อยู่ในข้อมูลข่าวสาร และความเข้าใจในสังคมพักอาศัยในอาคาร

(2) การบริหารงานของฝ่ายบริหารอาคาร หากสาเหตุเกิดจากการบริหารงานของฝ่ายบริหารอาคารในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ฝ่ายบริหารอาคารจะต้องมีการพิจารณาในการบริหารงานด้านนี้ใหม่ เช่น ในบางเรื่องฝ่ายบริหารอาคารคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ หรือมีการประชาสัมพันธ์ล่าช้าจากการทำงานของฝ่ายบริหาร การวางแผนล่วงหน้าย่อมมีความจำเป็นตามองค์ประกอบในการบริหารอาคารชุด ได้แก่ การวางแผนทางการเงิน การวางแผนการเตรียมการประชุมใหญ่ และมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่อยู่อาศัยเข้าใจถึงระบบการบริหารงานอาคารชุดการใช้สอยสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น (กฤษฎา ปานสุนทร, 2541, น. 20-21)

(3) ผู้อยู่อาศัยไม่อ่านข้อมูลข่าวสารที่ประกาศ หากเกิดสาเหตุเช่นนี้ ฝ่ายบริหารอาคารควรมีวิธีการประชาสัมพันธ์ที่จะสามารถทำให้ผู้อยู่อาศัยรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือนอกจากการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ อาจมีการแจกเอกสารตามห้องพัก เพื่อความแน่นอนในการรับข้อมูลข่าวสาร

8) ปัญหาความล่าช้าในการซ่อมแซมและคุณภาพในการซ่อมแซม จากการสัมภาษณ์ความล่าช้าในการซ่อมแซมนั้นเกิดจากหลายสาเหตุ แบ่งเป็น 2 กรณีคือ

(1) ความล่าช้าจากการซ่อมแซมพื้นที่ส่วนกลาง หากเกิดจากส่วนกลางนั้น ควรพิจารณาถึงระบบ การวางแผนการปฏิบัติงาน ของฝ่ายอาคาร ซึ่งงานด้านนี้ฝ่ายอาคารจะมีการกำหนดระยะเวลาในการวางแผนการซ่อมบำรุงส่วนต่าง ๆ ของอาคารไว้อยู่แล้ว หากปฏิบัติได้

ตามกำหนดก็จะไม่เกิดปัญหาความล่าช้า นอกจากในกรณีฉุกเฉินที่มีความเสียหายเกิดขึ้น อาจมีการจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษเข้ามาดูแล

(2) ความล่าช้าจากการซ่อมแซมภายในห้องชุด ในความเป็นจริงหน้าที่หลักของฝ่ายบริหารอาคาร คือดูแลพื้นที่ส่วนกลาง แต่เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หากผู้อยู่อาศัยต้องการความช่วยเหลือ หรือ เพื่อป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาในอาคาร ทางฝ่ายอาคารจึงต้องเข้าไปช่วยเหลือหรือซ่อมแซมในส่วนที่มีความเสียหายเบื้องต้น หรือเล็กน้อยภายในห้องชุด แต่หากผู้อยู่อาศัยร้องเรียนเรื่องความล่าช้าในการปฏิบัติงาน หรือเป็นเรื่องภายในห้องชุด ฝ่ายบริหารอาคารอาจจะมีแนวทางการแก้ไข เพื่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย และไม่ให้อาคารเสียหายที่ความรับผิดชอบในส่วนกลางไป เช่น การจ้างพนักงาน out source ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการซ่อมแซม เป็นต้น ซึ่งการจ้างพนักงาน out Source เข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทน ทำให้เกิดมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในทางสากล มีการรับประกันการบริการและผลงานที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับ

9) ปัญหาฝ่ายนิติบุคคลอาคารชุดขาดการประชาสัมพันธ์ อาจเกิดจากฝ่ายนิติบุคคลไม่ได้ทำการชี้แจง หรือในวาระการประชุมครั้งนั้น ตกลงและหาข้อสรุปในการประชุมไม่ได้ ทำให้เอกสารในการชี้แจงมีความล่าช้า อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารอาคารต้องมีหน้าที่กำกับดูแล ไม่ให้เกิดความล่าช้าในด้านข้อมูลข่าวสาร ดังที่กล่าวไว้ในตอนต้น

10) ปัญหาที่พบ คือ ขาดการซักซ้อมเตรียมพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินและวินาศภัยอย่างเป็นระบบ สาเหตุอาจเกิดจากฝ่ายบริหารอาคารไม่ได้เห็นความสำคัญตรงจุดนี้ และไม่ได้มีการเตรียมการล่วงหน้าในการเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์ เหตุฉุกเฉิน หรือวินาศภัย มีเพียงการเตรียมการป้องกันทรัพย์สินในอาคารด้วยการประกันภัยในทรัพย์สินและห้องชุดภายในอาคารเท่านั้น และเนื่องจากเห็นว่าการซักซ้อมเตรียมพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉิน ผู้อยู่อาศัยในอาคารไม่ได้ให้ความร่วมมือ แต่หากมีการจัดซ้อมเป็นประจำ มีตารางเวลาที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่แสดงให้เห็นเป็นตัวอย่าง จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้อยู่อาศัยเห็นความสำคัญมากขึ้น และทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของอาคาร เพื่อเป็นการป้องกันวินาศภัย และมีความเข้าใจในการเตรียมพร้อมรับมือเหตุในกรณีฉุกเฉิน

5.1.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการศึกษา เพื่อเรียงลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหา โดยข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เรียงลำดับความสำคัญจากการสำรวจ ได้แก่

1. ตำแหน่งที่ตั้ง ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด เช่น สระว่ายน้ำ ถึงแม้ว่าจะมีมาตรฐานในการดูแล ความสะอาด ความสวยงาม มีอุปกรณ์พร้อม หรือแม้แต่มีขนาดใหญ่ได้มาตรฐาน แต่หากวางในตำแหน่งที่ตั้งที่ไม่เหมาะสมแล้ว ผู้ใช้งานก็จะใช้งานน้อยลงหรือมีความต้องการในการใช้งานลดลงกว่าที่ควรจะเป็น หรือในด้านตำแหน่งที่ตั้งของทางเข้า-ออกอาคารเช่นเดียวกัน สิ่ง que ผู้ใช้งานรับรู้เป็นอันดับแรก ควรมีตำแหน่งที่ชัดเจน และไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการใช้งาน รวมทั้ง สามารถป้องกันอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความสับสนในการใช้งาน

2. ขนาด ถึงแม้ว่าในบางอาคารจะมีจำนวนผู้พักอาศัยไม่มาก จึงมีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการให้มีพื้นที่น้อย หรือมีขนาดที่คิดว่าเหมาะสมกับการใช้งานของจำนวนผู้อยู่อาศัยที่น้อยลง แต่ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งาน คือ การคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก เพราะในสิ่งอำนวยความสะดวกบางประเภท เช่น สระว่ายน้ำ หากมีขนาดเล็กเกินไปจะไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงจุดนี้ และออกแบบตามมาตรฐานการใช้งานอย่าง que ควรจะเป็น มีความกว้างความยาวเหมาะสม บางอาคารควรคำนึงถึงการสร้างจุดขายเท่านั้น ไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้งาน พอระยะเวลาผ่านไป เมื่อพื้นที่ ไม่ได้รับการใช้งาน ะขาดการดูแลรักษา ปล่อยทิ้งร้าง เกิดทัศนียภาพที่ไม่สวยงาม และไม่เกิดประโยชน์แก่อาคาร

3. เวลาในการเปิดให้บริการ ในบางอาคารการบริหารเวลาในการเปิด-ปิด เป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นตัวกำหนดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา แต่หากมีการควบคุมมากเกินไปจนทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ การบริหารจัดการจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่

1. ความสวยงามของทางเข้า-ออกอาคาร เพราะความต้องการให้ปรับปรุงด้านนี้ ได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งที่เหมาะสม ขนาด และความปลอดภัย แต่ด้านความสวยงามมีความต้องการน้อยมาก ในด้านการออกแบบเพียงต้องการใช้ประโยชน์จากทางเข้า-ออกอาคาร ทำป้ายบอกทางให้ชัดเจน ทางเข้ามีขนาดใหญ่พอที่จะสามารถเดินรถได้อย่างสะดวก และมีตำแหน่งที่สามารถเข้า-ออกได้ โดยไม่สับสนและไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ซึ่งผู้ออกแบบอาจจะไม่ต้องเน้นความสวยงามมากเกินไป เพื่อลดค่าใช้จ่ายของวัสดุก่อสร้างในการตกแต่ง หรือสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไปเพิ่มกับส่วนอื่นที่มีความจำเป็นมากกว่า

2. ขนาดของโถงทางเข้า และพื้นที่พักรอหรือลิโอบบี้ นั้น ผู้อยู่อาศัยมีความต้องการทางด้านขนาดน้อยที่สุด แต่มีความต้องการให้มีการเน้นเรื่องของความสะอาด บรรยากาศภายใน

และความสวยงามมากกว่า แต่ขนาดไม่ควรเล็กเกินไปจนไม่สามารถใช้งานได้ เพียงแค่ดูแลเรื่องความสะอาดและความสวยงาม โดยคำนึงถึงบรรยากาศภายในเป็นหลักเท่านั้น

จากแนวทางการบริหารที่ได้จากการสำรวจในแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลและผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้อยู่อาศัยไปเสนอและสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามถึงข้อเท็จจริงในการบริหารงาน และปัญหาที่พบจากผู้บริหารอาคาร ซึ่งผู้บริหารอาคารให้ความเห็นว่า วิธีการดำเนินการบริหารในด้านใดที่ผู้อยู่อาศัยไม่ได้มีการร้องเรียน หรือมีการนำเรื่องนั้นเสนอต่อที่ประชุม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหาร ปัญหานั้นจะไม่ได้รับการเปลี่ยนแปลง หรือมีการดำเนินการบริหารเพื่อคงสภาพเดิมให้มากที่สุด โดยไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงอะไร เนื่องจากเข้าใจว่าสิ่งเหล่านั้น ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจอยู่แล้ว เช่น เรื่องโถงทางเข้าอาคารไม่มีความสวยงาม หรือการต้องการขนาดพื้นที่สีเขียวเพิ่มเติม สิ่งเหล่านี้หากผู้อยู่อาศัยไม่ได้เรียกร้อง ฝ่ายบริหารอาคารจะเห็นสมควรว่าไม่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแต่อย่างใด เพียงแต่มีการดูแลรักษาให้คงสภาพเดิมให้มากที่สุด ถือว่าเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่อาคารแล้ว ส่วนปัญหาที่ผู้บริหารเห็นว่ามีสำคัญในการบริหารอาคาร และต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จนถึงมีการเพิ่มงบประมาณในการดูแลในส่วนนี้ ได้แก่

1. ปัญหาความล่าช้าในการซ่อมแซมและคุณภาพในการซ่อมแซม โดยสาเหตุของปัญหาอาจเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ

1) จากการบริหารงานของฝ่ายบริหารอาคาร อาจเนื่องมาจากการอนุมัติงบประมาณเงินเข้า เรื่องต้องผ่านขั้นตอนหลายฝ่าย และใช้เวลานานในการเบิกจ่ายงบ

(1) การแก้ปัญหา ทางฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการสำรองงบประมาณขั้นต่ำเพื่อใช้ในการเบิกจ่ายฉุกเฉิน โดยสามารถเบิกจ่ายได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน และงบประมาณขั้นต่ำต้องไม่น้อยเกินไปจนไม่สามารถเบิกจ่ายเพื่อการซ่อมแซมได้ เช่นอาจมีการตั้งงบไว้ หากอุปกรณ์ชิ้นใดชำรุด ต้องการการซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน มูลค่าความเสียหายไม่เกิน 5,000 บาท สามารถเบิกจ่ายได้ทันที เป็นต้น

(2) ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นผลประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข คือ ทำให้สามารถเบิกจ่ายงบได้อย่างรวดเร็ว และระบบในการซ่อมแซมอาจดำเนินการได้ง่ายขึ้น แต่หากปัญหาความล่าช้ายังเกิดขึ้นอยู่ อาจต้องพิจารณาถึงปัญหาด้านอื่นต่อไป

(3) ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข การเบิกจ่ายงบมีการตรวจสอบได้ยาก หรืออาจเป็นช่องทางทำให้เกิดการทุจริต หากมีการเบิกจ่ายโดยไม่ได้ตรวจสอบ

หรือเบิกจ่ายโดยผู้ที่มีความรู้ทางด้านการซ่อมแซมเท่านั้น เพราะฉะนั้น จำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียด หรือมีการติดตามผลการซ่อมแซม เพื่อความโปร่งใส

2) สาเหตุจากบุคคล โดยแบ่งตามความชำนาญของช่าง และความร่วมมือของผู้อยู่อาศัย ซึ่งการแก้ไขปัญหาคือ การจัดหาช่างที่มีความชำนาญการ เข้ามาทำหน้าที่ในการดูแลรักษา สามารถเรียนรู้ และทำความเข้าใจระบบอาคารได้ ส่วนปัญหาด้านความร่วมมือของผู้อยู่อาศัยนั้น สาเหตุของความชำรุดอาจจะเกิดได้หลายสาเหตุ เช่น ท่อน้ำรั่วในห้องพัก ซึ่งห้องพักที่เป็นสาเหตุท่อน้ำอาจจะไม่รั่ว แต่เกิดอาการรั่วซึมไปที่ห้องอื่น การดำเนินการซ่อมแซมหาสาเหตุอาจจำเป็นต้องตรวจสอบหาสาเหตุในหลาย ๆ ห้องพัก เป็นต้น หากผู้อยู่อาศัยไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ และการซ่อมแซมอาจล่าช้าได้

(1) การแก้ไขปัญหาคือขอความร่วมมือและชี้แจงให้ลูกบ้านเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที สิ่งเหล่านี้ฝ่ายบริหารอาคาร ต้องมีการเข้าไปดูแลและดำเนินการอย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้ลูกบ้านเกิดความรู้สึกถูกล้ำ หรือละเมิดความเป็นส่วนตัว เนื่องจาก ความไม่สะดวกในการเข้าไปดำเนินการซ่อมแซม

(2) ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีกับทุกฝ่ายทั้งฝ่ายบริหารอาคารและผู้อยู่อาศัย ทำให้ผู้อยู่อาศัยได้รับรู้ถึงขั้นตอนในการซ่อมแซม สาเหตุ และการดำเนินการ ทำให้ไม่มีการร้องเรียนในด้านนี้ เนื่องจากมีความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ลดเรื่องคั่งค้าง และภาวะในการแก้ปัญหา ผู้บริหารอาคารจะได้มีเวลาในการทำงานอย่างอื่นมากขึ้น อีกทั้ง เป็นจิตวิทยาที่ดีในการแสดงให้ลูกบ้านเห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องนี้เป็นอันดับต้น ๆ

(3) ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข ความรวดเร็วอาจส่งผลต่อกระบวนการตรวจสอบ ซึ่งการอนุมัติงบประมาณรายจ่ายเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความยุ่งยากในการตรวจสอบ และความรอบคอบของการแก้ปัญหา

2. ปัญหาการขาดการซักซ้อมเตรียมพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินและวินาศภัยอย่างเป็นระบบ ในส่วนนี้ทุกอาคารต้องมีการเตรียมพร้อม ทั้งการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ ทางเข้า-ออกบันไดหนีไฟ ป้ายสัญญาณฉุกเฉินต่าง ๆ และงบประมาณในการเตรียมพร้อม

1) ปัญหาจากการสัมภาษณ์ และข้อมูลจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากทางผู้อยู่อาศัยไม่ให้ความร่วมมือในการเตรียมซักซ้อมการหนีไฟ หรือการเข้าร่วมอบรมเมื่อมีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ในการหนีไฟกรณีเกิดเพลิงไหม้ หรือเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ

2) การแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคารจำเป็นที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นความสำคัญในการเตรียมพร้อมรับเหตุฉุกเฉินและวินาศภัย โดยการติดป้ายประกาศควรจัดให้มีการอบรม หรือสร้างความแปลกใหม่ เพื่อให้การเข้ารับการอบรมมีความสนุกสนาน เชิญชวนไม่ทำให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความเบื่อหน่าย หรือรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา หากผู้อยู่อาศัยไม่ให้ความร่วมมือ ฝ่ายบริหารอาคาร ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคารให้มีความเข้าใจเบื้องต้น และพร้อมรับเหตุฉุกเฉิน เพื่อสามารถช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารอาคาร บ้านฉนวนวงศ์ ให้ความเห็นว่าการเน้นอบรมที่เจ้าหน้าที่เป็นหลัก และพยายามสร้างความแปลกใหม่ในการอบรม เช่น เล่นเกม จัดเจ้าหน้าที่วิทยากรจากสำนักงานเขตเข้ามาให้ความรู้ หรือเจ้าหน้าที่จากบริษัทป้องกันภัย เป็นต้น

3) ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข ทำให้ผู้อยู่อาศัยได้รับการกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวมากขึ้น และผู้อยู่อาศัยได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของอาคาร แต่หากผู้อยู่อาศัยยังไม่ให้ความร่วมมือ และการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจก่อนเป็นเรื่องที่สำคัญ

4) ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข การจัดทำเอกสาร หรือมีการจ้างเจ้าหน้าที่เข้ามาอบรมเป็นการเพิ่มงบประมาณในการแก้ไข แต่จากการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามถึงแนวทางการแก้ไขได้รับการยืนยันว่า ในส่วนนี้ทางฝ่ายบริหารได้จัดเตรียมงบไว้ใน การเตรียมพร้อมรับเหตุฉุกเฉินและวินาศภัยอยู่แล้ว และเป็นการส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยได้มีการเตรียมความพร้อมในการอยู่อาศัยอีกด้วย ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

3. ปัญหาด้านการให้ความร่วมมือของผู้อยู่อาศัยในการเรียกเก็บค่าพื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความล่าช้าในการชำระค่าพื้นที่ส่วนกลางของผู้อยู่อาศัย

1) แนวทางการแก้ไข มีการทำหนังสือเตือนล่วงหน้าจากฝ่ายบริหารอาคาร เพื่อเป็นการเตือนให้ผู้อยู่อาศัยได้ทราบล่วงหน้า และมีการเตรียมความพร้อมก่อนครบวาระการชำระเงิน เมื่อถึงเวลายังไม่มาชำระตามกำหนดอาจมีหนังสือเตือนไปอีกฉบับ หากเกินกำหนดระยะเวลา 1 เดือน หรือน้อยกว่านั้น ฝ่ายบริหารอาคารอาจมีการออกบทลงโทษตามแต่คณะนิติบุคคลอาคารชุดจะมีการกำหนด หรือวางระบบการเรียกเก็บค่าส่วนกลางที่มีประสิทธิภาพ เช่น การหักบัญชีการโอนเงิน หรือการเหมาจ่ายแล้วได้ส่วนลด เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อยู่อาศัยที่ไม่มีเวลาในการชำระเงิน

2) ผลกระทบในแง่ดีที่เป็นประโยชน์จากแนวทางการแก้ไข ทำให้ผู้อยู่อาศัยได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึง และป้องกันการชำระค่าส่วนกลางล่าช้า เนื่องจากผู้อยู่อาศัยไม่ทราบวันครบ

กำหนดชำระ จากการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารอาคาร การแจ้งเตือนทำได้โดยการโทรศัพท์ เพื่อเป็นการแจ้งเตือนอย่างไม่เป็นทางการก่อน หากยังไม่มาชำระตามกำหนดจึงจะมีหนังสือแจ้งเตือนอย่างเป็นทางการ ซึ่งผลปรากฏว่าลูกบ้านสามารถชำระได้ตามกำหนด โดยสาเหตุส่วนใหญ่ คือ ไม่มีเวลามาชำระ และไม่ทราบกำหนดชำระ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะทำให้ลดขั้นตอนการเรียกเก็บ และส่งเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่นิติบุคคลอาคารชุด

3) ผลกระทบที่เป็นความเสี่ยงจากแนวทางการแก้ไข อาจจะเป็นการสร้างความเสี่ยง และไม่เชื่อใจในการควบคุมระบบบริหารการเงิน รวมถึงการเก็บรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ เป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ ส่วนปัญหาในด้านอื่นฝ่ายบริหารอาคารให้ความเห็นว่า ในบางด้านไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือปัญหาในบางด้านอาจเกิดจากปัญหาที่ตัวบุคคล ไม่ได้เกิดจากแนวทางการบริหารโดยรวม เช่น จำนวนพนักงานที่มีจำนวนน้อย ควรพิจารณาถึงผลงานในการดูแลทั้งทางด้านความสะอาดและระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งหากผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ การเพิ่มจำนวนพนักงานจึงไม่มีความจำเป็น ในบางอาคารพนักงานมีจำนวนน้อย แต่สามารถดูแลและปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง จำนวนพนักงานน้อยจึงไม่ใช่ประเด็น หรือปัญหาในด้านพนักงานขาดการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์อาจมีการเน้นประชาสัมพันธ์ในส่วนที่อยู่อาศัยผ่านมากที่สุด ในกรณีฉุกเฉินอาจมีการสอดเอกสารที่เป็นข่าวฉุกเฉินไว้ได้ประตู ติดประกาศในลิฟต์ หรือหน้าลิฟต์ การร้องเรียนอาจเกิดขึ้นจากตัวบุคคล เนื่องจากผู้อยู่อาศัยบางรายไม่ได้ให้ความสนใจในส่วนนี้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ฝ่ายบริหารขาดการประชาสัมพันธ์ อาจมีการส่งเอกสารให้ผู้อยู่รายนั้นเป็นพิเศษ เพื่อชี้แจงให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นอกจากนั้น ฝ่ายบริหารอาคารให้ความเห็นว่า การบริหารอาคารส่วนใหญ่ หากด้านใดเป็นที่น่าพอใจ หรือไม่มีการร้องเรียนจากผู้อยู่อาศัย ฝ่ายบริหารอาคารจะพยายามดูแลส่วนนั้นให้ดีที่สุดและไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เนื่องจากมีความเข้าใจว่า ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจในส่วนนั้นในแบบนั้นอยู่แล้ว การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจึงไม่เกิดขึ้นบ่อย นอกจากมีการร้องเรียนจนถึงขั้นนำเข้าสู่ที่ประชุมกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากข้อจำกัดในด้านระยะเวลา และเหตุผลทางด้านการขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูล ข้อมูลในบางด้าน โดยเฉพาะด้านการเงิน ฝ่ายบริหารอาคารไม่สามารถให้ข้อมูลได้ การนำเสนอเปรียบเทียบดัชนีต่าง ๆ ของผู้วิจัยจึงออกมาในรูปแบบดัชนีทางธุรกิจ ไม่ได้นำมา

เปรียบเทียบให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น งบประมาณในการดูแลรักษาต่อตารางเมตร ในพื้นที่แต่ละส่วน การแก้ไขปัญหาส่งผลอย่างไรในด้านงบประมาณ เพื่อเสนอแนวทางที่ชัดเจน ในการปรับลดงบประมาณในการบริหาร เหล่านี้เป็นต้น ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านงบประมาณรายจ่าย พร้อมกับการดูแลภายหลังการออกแบบและเข้าอยู่อาศัยของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการและแนวทางในการบริหารอาคารต่อไป

