

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาที่นำไปสู่การค้นคว้าวิจัย

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจประเภทนี้ ก็สามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้สถานะเศรษฐกิจในขณะนั้นได้เป็นอย่างดี จากที่ผ่านมาพบว่าจำนวนอาคารทั้งประเภทที่ใช้เพื่ออยู่อาศัย ใช้เพื่อการพาณิชย์ และใช้เป็นสำนักงานมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารเพื่อการอยู่อาศัยทั้งที่เป็นอาคารชุดและบ้านจัดสรร ซึ่งตลาดมีความต้องการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าสภาพเศรษฐกิจในขณะนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่ต่างก็ให้ความสำคัญต่อที่อยู่อาศัยในฐานะที่เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต

จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ของระบบอาคารสถานที่ในปัจจุบันที่เริ่มมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ทั้งด้านการใช้งานและการดูแลรักษา ประกอบกับทัศนคติที่มีต่ออาคารเปลี่ยนแปลงไป โดยมองว่าอาคารสถานที่ที่เป็นปัจจัยหรือทรัพยากรที่สามารถส่งเสริมการดำเนินพันธกิจขององค์กรได้ จากแต่เดิมที่พิจารณาว่าเป็นเพียงค่าใช้จ่าย และด้วยรูปแบบการใช้อาคารที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เอง ส่งผลให้การดูแลรักษาอาคารแบบเดิมไม่สามารถตอบสนองความต้องการต่อไปได้ จึงเกิดแนวความคิดใหม่ที่ผสมผสานการดำเนินงานทางด้านเทคนิค และสภาพทางกายภาพเข้ากับการบริหารจัดการ โดยอาศัยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่ทั้งทางตรงและทางอ้อมมากกว่าการรักษาสภาพอาคาร จึงเป็นจุดกำเนิดของวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการจัดการอาคารได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

การบริหารทรัพยากรกายภาพ หรือ Facility management (FM) ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงปลายปี ค.ศ.1980 ประเทศต่างๆ ในยุโรปและสหรัฐอเมริกา ซึ่งผนวกงานด้านอาคารสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาคาร ประกอบด้วย งานดูแลรักษาอาคาร (Building Operation and Maintenance) เข้าด้วยกัน เรียกว่า “ระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ” หรือ “Facility Management” เรียกอย่างย่อว่า FM

เนื่องจากการบริหารทรัพยากรกายภาพมิได้มีจุดมุ่งหมายเพียงการดูแลอาคารสถานที่เท่านั้น หากแต่ได้ยังครอบคลุมไปถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานทั้งเชิงวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อชีวิตมนุษย์ เพื่อให้สามารถประกอบกิจกรรมโดยไม่เดือดร้อน และมีผลผลิตมากขึ้น ช่วยป้องกันรักษาสุขภาพจากภัยอันตราย และเชื้อโรคจากมลพิษต่าง ๆ เช่น อากาศเสีย น้ำเน่า เสียงดัง ฯลฯ หรือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่อาจจะได้รับจากอุปกรณ์ที่ขาดประสิทธิภาพ หรือจากการเกิดอุบัติเหตุ อัคคีภัย และการโจรกรรม ตลอดจนเกิดความคุ้มค่าในเชิงธุรกิจอีกด้วย ดังนั้นการบริหารทรัพยากรกายภาพจึงมีความจำเป็นอย่างมากต่องานโครงการหรืออาคารขนาดใหญ่ การบริหารทรัพยากรกายภาพ Facility Management จึงเป็นเรื่องจำเป็นในปัจจุบันสำหรับงานโครงการหรืออาคารขนาดใหญ่ เช่น อาคารชุดพักอาศัย ศูนย์การค้า โรงแรม โรงพยาบาล สำนักงาน ฯลฯ อาคารอเนกใช้สอย กลุ่มอาคาร โรงงานอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา ศาสนสถาน สถานที่ราชการ ชุมชนและเมือง ซึ่งได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในเชิงธุรกิจ งบประมาณ และปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่ออาคารและผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การเสื่อมสภาพของอาคาร การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้อาคาร การเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยการลดจำนวนบุคลากรโดยใช้ระบบจ้างเหมาบริการ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีนำเอาระบบสารสนเทศสำหรับการบริการ

แม้ว่าในปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพจะมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ในส่วนของการประเภทที่อยู่อาศัยแล้ว พบว่า ยังกระจุกตัวอยู่เฉพาะกลุ่ม โดยมีการนำไปใช้ในส่วนของการชุด หรือคอนโดมิเนียมเพียงอย่างเดียว และยังไม่ปรากฏว่ามีการดำเนินการในส่วนของการบ้านจัดสรร ทำให้ยังไม่มีกำหนดตัวชี้วัดสำหรับการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับโครงการบ้านจัดสรรเลย ทั้งที่โครงการบ้านจัดสรรมีปัญหาคើขึ้นมากมาย เช่น การขาดความรู้ของผู้ซื้อเกี่ยวกับการจดนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร การเอาผิดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ไม่มีการดูแลบำรุงรักษาสาธารณูปโภคและการบริการสาธารณะ การขาดงบประมาณในการบริหารหมู่บ้าน รวมถึงการบริหารแบบลองผิดลองถูกของการบริหารงานรวมไปถึงการทำลายสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง เป็นต้น ในความเป็นจริงแล้ว การปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) การวัดหรือประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก เนื่องจากการวัดผลเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยในการตรวจสอบประเมินผลว่า การปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) มีประสิทธิภาพเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) ขององค์กรให้ดีขึ้นและเพิ่มมากขึ้น เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยการเปรียบเทียบและเรียนรู้จากผู้ที่มีการปฏิบัติที่ดีที่สุด ตัวชี้วัดซึ่งใช้ในการวัดผลต้องใช้ตัวชี้วัดเฉพาะ ซึ่งจะแตกต่างจากตัวชี้วัดของงานประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติการ

ดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับลักษณะและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) ของแต่ละงาน และของแต่ละประเทศนั้นๆ

ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่จัด เป็นจังหวัดยุทธศาสตร์ของภาคเหนือ โดยเฉพาะเขตอำเภอเมืองที่มีโครงการที่อยู่อาศัยแนวราบมากถึง 157 โครงการ (กรมธนารักษ์, 2552) แต่ยังไม่มีการบริหารทรัพยากรกายภาพอย่างเป็นระเบียบระบบ ทั้งที่จังหวัดเชียงใหม่มีโครงการบ้านจัดสรรขนาดใหญ่มากมาย และผู้บริหารโครงการ หรือเจ้าของโครงการส่วนใหญ่ต่างก็อยู่ในแวดวงธุรกิจนี้มานาน มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ ตลอดจนมีประสบการณ์ในการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรกายภาพ (FM) เป็นอย่างดี ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์กลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของหมู่บ้านจัดสรร กรณีศึกษา ในเชียงใหม่ เฉพาะโครงการบ้านจัดสรรที่ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จและทำการโอนหรือมีผู้อยู่อาศัยเกิน 90% โดยจะทำการวิเคราะห์หากลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่เหมาะสมกับโครงการหมู่บ้านจัดสรร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่เหมาะสมกับโครงการหมู่บ้านจัดสรร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) ทราบถึงวิธีในการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของโครงการหมู่บ้านจัดสรรในอำเภอเมืองเชียงใหม่
- (2) ทราบถึงกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของโครงการหมู่บ้านจัดสรร
- (3) ได้แนวทางการปฏิบัติ เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่เหมาะสมกับโครงการหมู่บ้านจัดสรร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- (1) ทำการศึกษหาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ (Facility Management, FM) ของโครงการบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการก่อสร้างแล้วเสร็จ และทำการโอนกรรมสิทธิ์หรือมีผู้อยู่อาศัยเกิน 90 %

- (2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique)
- (3) วิเคราะห์กลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรกายภาพโครงการหมู่บ้านจัดสรร โดยใช้ระบบ Balanced Scorecard



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved