

การพัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพ
ของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด*

INNOVATIONS DEVELOPMENT IN CONDOMINIUM MANAGEMENT TOWARDS
PROFESSIONAL SUCCESS OF SMART SERVICE AND MANAGEMENT CO., LTD

เพ็ญพิชชา วิชิตพันธ์^{1*}, บุษกร วัฒนบุตร¹, ฉนวน เอื้อการณ์²

Penpitcha Vichitphan^{1*}, Bussakorn Wattanaboot¹, Chanaun Uakarn²

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹Faculty of Liberal Art, North Bangkok University, Bangkok, Thailand

²คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Faculty of Engineering, Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: dawvichitphan17@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพ 2) พัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพ เป็นการวิจัยและพัฒนาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอาคารชุดริมน้ำรัชดา-ห้วยขวางและผู้บริหาร พนักงานของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เครื่องมือวิจัยคือแบบฟอร์มแนวประเด็นในการสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพปัจจุบันในด้านการบำรุงรักษาทั้งภายในและภายนอกอาคารชุดมีความสะอาด เรียบร้อย ห้องน้ำสะอาด และพนักงานมีการใส่ใจดูแลอย่างดีมีการจัดการอย่างดี มีช่างประจำอาคาร เป็นคนตรวจเช็คงานระบบต่าง ๆ ตรวจสอบอุปกรณ์ในชั้นพักอาศัย และตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้งาน ส่วนในสภาพปัญหามีปัญหาในการควบคุมดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทคู่สัญญาให้ดำเนินการตามเงื่อนไข และครอบคลุมไปถึงเรื่องการจัดการที่จอดรถยังคงมีปัญหการบริหารงบประมาณล่าช้า และยังมีปัญหาในการนำเงินมาใช้ในการบริหารไม่ได้ทันทั่วทั้ง และความต้องการในการจัดการอาคารชุดส่วนใหญ่เป็นความต้องการด้านการบำรุงรักษาซึ่งต้องการให้มีการมุ่งเน้นในการดูแลบำรุงรักษาระบบงานของฝ่ายวิศวกรรม อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และต้องการให้พื้นที่ส่วนกลางให้มีความสะอาดสวยงามอยู่ตลอดเวลา 2) นวัตกรรมจัดการที่ถูกพัฒนาขึ้น มีความครอบคลุมในการบริหารจัดการอาคารชุด ประกอบด้วย 2.1) นวัตกรรมการบำรุงรักษา 2.2) นวัตกรรมการบริหารทั่วไป 2.3) นวัตกรรมบริหารการเงิน และ 2.4) นวัตกรรมการบริหารบุคลากร

คำสำคัญ: อาคารชุด, การจัดการอาคารชุด, ความสำเร็จ, มืออาชีพ

Abstract

This research aims to 1) study the current conditions, problems, and needs for developing condominium management towards professional success and 2) develop management innovations for condominium success for Smart Service and Management Co., Ltd. This research

is a research and development study utilizing qualitative research methods. There are 18 key informants, including residents of the Rhythm Ratchada - HuaiKhwang condominium and the executives and employees of Smart Service and Management Co., Ltd. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using content and descriptive analysis. The results showed: 1) Current conditions indicate that maintenance inside and outside the condominium is well-managed, with cleanliness maintained, particularly in restrooms, and employees providing attentive care. A dedicated building technician regularly checks various systems, inspects equipment on residential floors, and ensures safety standards are met. However, problems include difficulties in supervising contracted companies to ensure compliance with contractual terms, parking management issues, budget management delays, and the inability to utilize funds promptly. There is also a need for enhanced management, particularly in maintenance, emphasizing the upkeep of engineering systems, tools, and equipment and ensuring that common areas remain clean and aesthetically pleasing at all times. 2) The innovations developed encompass comprehensive condominium management, including 2.1) Maintenance Innovation, 2.2) General Management Innovation, 2.3) Financial Management Innovation, and 2.4) Personnel Management Innovation

Keywords: Condominium, Condominium Management, Success, Professional

บทนำ

ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์คือที่พักอาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญ ต่อการดำรงชีพของมนุษย์ เพราะมนุษย์ส่วนใหญ่ จะใช้เวลาสองในสามของแต่ละวัน อยู่ในบ้านพักอาศัย ทั้งการพักผ่อนหลับนอน และการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในครอบครัว จึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดมิได้ เพราะเป็นสถานที่ที่สามารถป้องกันความร้อน ความหนาว แดด ลม ฝน ตลอดจน ป้องกันสัตว์และแมลงมารบกวน แต่ที่พักอาศัยนั้น จำต้องมีสภาพที่เหมาะสมต่อการพักอาศัยด้วยโดยเฉพาะจะต้องเป็นที่พักอาศัยที่ถูกสุขลักษณะ ที่พักอาศัยมีอยู่หลายลักษณะโดยมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ตึกแถว เรือนแถว ห้องแถว ทาวน์เฮาส์ ห้องชุดหรืออาคารชุด (ดวงรัตน์ เสือขำ, 2566) และอาคารชุดพักอาศัยหรือคอนโดมิเนียมเป็นรูปแบบที่อยู่อาศัยที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบันโดยเฉพาะในเมืองใหญ่ซึ่งที่ดิน มีราคาแพงมีปริมาณความต้องการที่อยู่อาศัยสูงและผู้คนต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง และอยู่อาศัย อาคารชุดพักอาศัยมีความพิเศษและแตกต่างจากที่อยู่อาศัยประเภทอื่น เนื่องจากมีการตรา ไว้ทางกฎหมายว่าเป็นอาคารที่สามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ หรือตามพื้นที่ได้ โดยในกรณีอาคารชุดพักอาศัยนี้ห้องชุดถือเป็น “ทรัพย์สินส่วนบุคคล” ตามกรรมสิทธิ์ของเจ้าของห้องชุดและเจ้าของห้องชุดทั้งหมดมีกรรมสิทธิ์ร่วมกันในทรัพย์สินที่กำหนดไว้ว่าเป็นของส่วนกลางที่เรียกว่า “ทรัพย์สินส่วนกลาง”

อย่างไรก็ตามจากการที่ตลาดคอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดขยายตัว และส่งผลให้การพักอาศัย ในอาคารชุดมีผู้พักอาศัยจำนวนมากขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวย่อมเกิดโอกาสที่ผู้พักอาศัยจะประสบปัญหาและได้รับผลกระทบต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องใช้ร่วมกับผู้อื่น เช่น ลิฟต์โดยสาร ทางเดินลิฟต์ ที่จอดรถยนต์ สระว่ายน้ำ สถานที่ทิ้งขยะ รวมทั้งปัญหาพื้นที่จอดรถยนต์ ปัญหาการใช้เครื่องออกกำลังกายที่มีไม่เพียงพอ ปัญหาการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาของตัวอาคาร ปัญหาการทำอาหารในห้องชุดตลอดจนปัญหาในการใช้พื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาการเข้าร่วมประชุมของเจ้าของร่วม ปัญหาการเลี้ยงสัตว์ ปัญหาเพื่อนบ้าน ปัญหาการค้างชำระค่าส่วนกลาง ปัญหาน้ำรั่ว ปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ ปัญหาด้านความปลอดภัย ปัญหาการบริหารงานของนิติ



บุคคลอาคารชุด ปัญหาความชำรุดเสียหายของอาคาร ปัญหาของการจัดส่งพัสดุ การรับฝากส่งอาหาร แบบเดลิเวอรี่ เป็นต้น (พิสิฐ ชูประสิทธิ์, 2558) และจากสถานการณ์และปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ตลาดบริษัทบริหารอาคารชุดฯ หมู่บ้านจัดสรรในรูปแบบนิติบุคคลเกิดการขยายตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากกว่าในอดีตเพื่อรองรับการจัดการอาคารชุดฯ หรือหมู่บ้านจัดสรร จึงจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมการจัดการ เนื่องจากนวัตกรรมเป็นความคิด การปฏิบัติ หรือวัตถุใหม่ ๆ ที่ถูกมองว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคลหรือกลุ่มคนที่นำไปใช้ กล่าวคือ เป็นระบบการจัดการในรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์มากกว่าเดิม (Rogers, E. M., 2003)

บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบกิจการด้านการให้บริการ ด้านการจัดการอาคารชุดและหมู่บ้านจัดสรร โดยขอบเขตการดำเนินงานจะครอบคลุมตั้งแต่การรับผิดชอบดูแลนิติบุคคลภายในโครงการ และนำเสนอนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการอยู่อาศัยของลูกบ้านวางแผน การดำเนินงาน ไปจนกระทั่งควบคุมดูแลการจัดการอาคารหรือหมู่บ้านจัดสรร และจากการที่บริษัทมีหน้าที่ ในการบริหารจัดการโครงการบ้านจัดสรรและอาคารชุดเป็นจำนวนมากโดยในปัจจุบัน บริษัทฯ ดูแลมากกว่า 300 โครงการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและหัวเมืองใหญ่ทั่วประเทศ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าการจัดการ ยังประสบปัญหาหลายด้านซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละโครงการ อาทิ ปัญหาการไม่ติดตามค่าส่วนกลาง โดยปล่อยให้ผู้พักอาศัยบางส่วนติดค้างค่าใช้จ่ายส่วนกลางจนส่งผลให้นิติบุคคลไม่มีเงินจ่ายบริษัทคู่สัญญา หรือ ปัญหาความเกียจคร้านของพนักงาน การไม่ตรวจงาน ไม่รายงาน ไม่แจ้งผลคืบหน้าต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งปัญหาที่กล่าวมานี้ส่งผลให้การดำเนินงาน ในการจัดการอาคารชุดไม่ประสบความสำเร็จ และท้ายที่สุดกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดนั้น ๆ อาจจะถูกยกเลิกสัญญา การบริหาร (บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด, 2566) ดังนั้น การจัดการอาคารชุดโดยการจัดสรรบุคลากร การมอบหมายงาน และการให้บริการต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือผู้พักอาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วจึงควรใช้วิธีการและแนวทางใหม่ในการจัดการ ซึ่งวิธีการใหม่ ๆ คือ นวัตกรรมที่นำมาใช้เพื่อการผสมผสานระหว่างแนวความคิดใหม่ (New idea) กับอุปสงค์ใหม่ (New Demand) ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเกิดความเร็วและประหยัดเวลาในการทำงาน แต่ในบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่มีนวัตกรรมที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ จึงจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมในการจัดการอาคารชุด

จากปัญหาดังที่กล่าวมา การจัดการอาคารชุดแบบมีอาชีพจึงเข้ามามีบทบาทและความสำคัญอย่างมากในตลาดอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุด เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาและการดำเนินงานในโครงการเหล่านั้นประสบความสำเร็จ โดยทำให้ผู้ใช้อาคารหรือผู้อยู่อาศัยเกิดความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างผลตอบแทนในการลงทุนให้กับเจ้าของอาคารชุดได้นั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้จัดการอาคารชุดริเริ่มจัดหา-ห้วยขวาง ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของบริษัทสมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เล็งเห็นความสำคัญ จึงทำการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการจัดการอาคารชุด เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพ โดยผลการวิจัยจะทำให้ได้นวัตกรรมการจัดการอาคารชุด ซึ่งเป็นวิธีการจัดการอาคารชุดในรูปแบบ ที่แปลกใหม่และมีประสิทธิภาพ โดยก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับบริษัทฯ และผู้พักอาศัยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด
2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากการได้รับหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยเลขที่ LA6/2566 (วันที่ 17 กันยายน 2566) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน ตามแนวคิดของ Saaty, T. L. พบว่า ขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสมที่สุดคือ 7 - 21 คน (Saaty, T. L., 1970) โดยเกณฑ์การคัดเลือกใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยกำหนดคุณสมบัติให้เป็นผู้พักอาศัยในอาคารชุดหรือมีรายได้-ห่วยขวางและผู้บริหาร พนักงาน ของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ส่วนเกณฑ์การคัดออก คือเมื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่สะดวกที่จะให้ข้อมูลต่อ และการถอนตัวไม่ต้องบอกเหตุผล โดยที่การถอนตัวดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเหล่านั้น รวมทั้งยังสามารถปฏิเสธและยุติการให้ข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ได้ตามความต้องการเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 10 คน ตามแนวคิดของ Krueger, R. A. & Casey, M. A. กล่าวว่า จำนวนผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มควรอยู่ที่ 8 - 10 คน (Krueger, R. A. & Casey, M. A., 2008) เกณฑ์การคัดเลือก คือ กำหนดเกณฑ์ให้เป็นผู้จัดการอาคารชุดและผู้จัดการพื้นที่ของแต่ละโครงการในเครือบริษัท สมาร์ทฯ ส่วนเกณฑ์การคัดออก คือ เมื่อผู้เข้าร่วมขอถอนตัวเนื่องจากติดภารกิจ โดยที่การถอนตัวดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้เข้าร่วมฯ เครื่องมือวิจัย คือ แบบฟอร์มการสนทนากลุ่ม และสนทนากลุ่มแบบเผชิญหน้า

ผู้เข้าร่วมการระดมความคิดเห็น จำนวน 30 คน ตามแนวคิดของ Burns, N. & Grove, S. K. (Burns, N. & Grove, S. K., 2005) เกณฑ์การคัดเลือก คือ กำหนดเกณฑ์ให้เป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการพื้นที่ ผู้จัดการอาคารชุด พนักงานโครงการ ผู้พักอาศัย รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องได้แก่สมาคมธุรกิจบริหารจัดการอาคารชุด เจ้าของธุรกิจ เครื่องมือวิจัยคือ แบบฟอร์มการระดมความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการประชุมระดมความคิดเห็นแบบเผชิญหน้า ส่วนเกณฑ์การคัดออก คือ เมื่อผู้เข้าร่วมขอถอนตัวเนื่องจากติดภารกิจ เครื่องมือวิจัย คือ แบบฟอร์มสำหรับการระดมความคิดเห็น

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวิจัยจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ตัวแปรที่นำไปสู่การสร้างแนวประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการระดมความคิดเห็น จากนั้นนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องรวมทั้งความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า และการระดมความคิดเห็น และสนทนากลุ่ม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและการสรุปตีความ เพื่อนำไปสู่การพรรณนาเชิงวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาเข้าสู่กระบวนการระดมความคิดเห็นโดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ จากนั้นจึงเริ่มทำการวิพากษ์เพื่อลงความเห็นในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการอาคารชุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันในการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ด้านการบำรุงรักษาทั้งภายในและภายนอกอาคารชุด มีความสะอาด เรียบร้อย ห้องน้ำสะอาด พนักงานมีการใส่ใจดูแลอย่างดีมีการจัดการอย่างดี มีช่างประจำอาคารเป็นคนตรวจเช็คงานระบบต่าง ๆ ตรวจสอบอุปกรณ์ ในชั้นพักอาศัย ตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้งาน ส่วน ในด้านการบริหารทั่วไปนั้น ได้ดำเนินการจ้างบริษัทคู่สัญญาทุกฝ่ายเข้ามาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการ ประกอบด้วยงาน

แม่บ้าน งานรักษาความสะอาดในและนอกอาคาร การดูแลพื้นที่ส่วนกลาง งานดูแลภูมิทัศน์ งานรักษาความปลอดภัยมีการตรวจเช็คการเข้าออก มีระบบสแกนขึ้นบนอาคารและในด้านบริหารการเงินมีการตั้งงบประมาณที่เหมาะสม มีเงินสะสมมากเพียงพอสำหรับการใช้งานต่าง ๆ การซ่อมแซม การปรับปรุง และในด้านบริหารบุคลากรอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของผู้จัดการที่ควบคุมการทำงานของพนักงานทุกคน ซึ่งทุกคนต่างมีความรู้ความสามารถทำตามหน้าที่ของตนเองในทุกฝ่ายได้อย่างสมบูรณ์ ไม่มีข้อผิดพลาด การทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง มีจิตใจให้บริการ และมีการช่วยเหลือผู้พักอาศัยดีมาก

“...ด้านบำรุงรักษา การบำรุงรักษาในการดำเนินการและดูแลดี ระบบไม่เกิดความเสีย และพนักงานช่างและพนักงานที่ทำงานที่นี่มีการใส่ใจและดูแลดี...” (กรรมการฝ่ายบริหารโครงการฯ คนที่ 1, 2567)

“...โดยภาพรวมการดูแลเครื่องมือ เครื่องใช้ ถือว่าดี และพื้นที่ส่วนกลางพร้อมใช้งานดี สะอาด เรียบร้อย ถือว่าการบำรุงรักษาอยู่ในระดับที่ดี และการบำรุงรักษาของระบบฝ่ายวิศวกรรมมีการดูแลระบบพร้อมใช้งาน...” (กรรมการที่ปรึกษาฝ่ายบริหารโครงการฯ, 2567)

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการด้านบำรุงรักษา พบว่า มีปัญหาเรื่องปัญหาในเรื่องการซ่อมแซมและการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการแก้ไขงานระบบต่างๆ ล่าช้า ใช้เวลานานเกินไปส่วน ด้านบริหารทั่วไป พบว่า มีปัญหาในการควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทคู่สัญญาให้ดำเนินการตามเงื่อนไข ประกอบด้วยการรักษาความสะอาด รักษาความปลอดภัย และยังครอบคลุมไปถึงเรื่องการจัดการ ที่จอดรถยังมีบุคคลภายนอกเข้ามาจอดรถและด้านบริหารการเงิน พบว่า มีปัญหาการบริหารงบประมาณล่าช้า และยังมีปัญหาในการนำเงินมาใช้ในการบริหารไม่ได้ทันท่วงที เก็บเงินไม่ได้ตามเป้าหมาย การจัดเก็บค่าส่วนกลางล่าช้า ไม่มีระบบเรียกเก็บโดยตรงทำให้การจัดเก็บไม่เป็นตามแผนงานที่กำหนดไว้ และด้านบริหารบุคลากรพบว่ามีปัญหาในการควบคุมดูแลบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมกรทุจริตไม่สุภาพไม่มีมนุษยสัมพันธ์พนักงานรักษาความปลอดภัยการแต่งกายไม่เรียบร้อยเปลี่ยนพนักงานบ่อยทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง

“...การบำรุงรักษาในบางระบบช้าเกินไป เช่น การเปลี่ยนท่อน้ำในส่วนกลางยังไม่ทันสมัย ยังไม่ตอบสนองให้กับผู้พักอาศัย เนื่องจากมีพื้นที่ที่ยังสามารถนำเอามาใช้ประโยชน์ได้ เช่น ห้องใต้ถุน...” (กรรมการฝ่ายบริหารโครงการฯ คนที่ 2, 2567)

“...ในการบำรุงรักษาในงานฝ่ายวิศวกรรม มีการทำงานล่าช้า ทำให้ระบบงานต่างๆ ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้...” (ฝ่ายวิศวกรรม, 2567)

ผลการศึกษาความต้องการในการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพ พบว่า เป็นความต้องการมุ่งเน้นในด้านการบำรุงรักษาซึ่งต้องการให้มีการดูแลบำรุงรักษาระบบงานของฝ่ายวิศวกรรม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และให้พื้นที่ส่วนกลางให้มีความสะอาดสวยงามอยู่ตลอดเวลา ส่วนในด้านบริหารทั่วไป พบว่า ต้องการให้มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทคู่สัญญา และต้องการให้เพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีม และ ด้านบริหารการเงินต้องการให้มีการควบคุมดูแลเกี่ยวกับด้านการเงินโดยต้องวางระบบบัญชี จัดเตรียมเอกสารด้านบัญชีและการเงิน และต้องการมีแอปพลิเคชันในการเก็บเงินค่าส่วนกลาง ส่วนในด้านบริหารบุคลากรพบว่า ต้องการให้มี

การควบคุมดูแลบุคลากรที่ทำงานในโครงการให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม แต่งกายสุภาพ รวมทั้งต้องพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมและพัฒนาทีมงาน

การพัฒนานวัตกรรมใช้วิธีการประชุมระดมความคิดเห็น จากนั้นจึงนำนวัตกรรมเข้าสู่การวิพากษ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม และประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งเลือกกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจากทีมผู้บริหารและนักวิชาการจนได้นวัตกรรมที่สมบูรณ์ 4 นวัตกรรม ดังนี้ 1) นวัตกรรมการบำรุงรักษา มี 3 กิจกรรม ได้แก่ 1.1) การจัดการด้วย Smart Care เพื่อการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในห้องชุด 1.2) การจัดการความปลอดภัย Smart Zero Red Alert เพื่อจัดการแจ้งเตือนกรณีที่มีผู้พักอาศัยเดินทางไปต่างจังหวัดหรือไม่อยู่ห้องเป็นเวลา 3 วันขึ้นไป และ 1.3) การบำรุงรักษาอย่างชาญฉลาด Smart Maintenance เพื่อการบำรุงรักษาเครื่องจักร รวมถึงระบบของอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานของเครื่องจักรต่าง ๆ 2) นวัตกรรมการบริหารทั่วไปมี 3 กิจกรรม ได้แก่ 2.1) การจัดการด้วย Smart Katsan เป็นระบบคัดกรองผู้มาติดต่อ 2.2) การประชาสัมพันธ์ด้วย Smart World เพื่อการติดต่อกับนิติบุคคลอย่างรวดเร็ว และ 2.3) การจัดการนำส่งพัสดุด้วย Smart Parcel เป็นการบริหารการจัดส่งพัสดุนบนโทรศัพท์มือถือด้วยระบบ Urbanice แอปพลิเคชัน 3) นวัตกรรมบริหารการเงินมี 2 กิจกรรม ได้แก่ 3.1) การจัดการ Smart Financial ช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งเดือนค่าสาธารณูปโภคและ 3.2) การจ่ายเงินแบบ Smart Payment ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินของผู้อาศัยและ 4) นวัตกรรมการบริหารบุคลากร มี 2 กิจกรรมดังนี้ 4.1) การบริหารบุคคลด้วย Smart Niti เป็นระบบตรวจสอบเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน และ 4.2) การพัฒนาบุคลากรด้วย Smart Training เป็นการพัฒนาศักยภาพผ่านการฝึกอบรมหลายรูปแบบ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ในด้านสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนาการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมีอาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ในสภาพปัจจุบันด้านการบำรุงรักษามีความสะอาดเรียบร้อย พนักงานเอาใจใส่ มีช่างประจำดูแลระบบและความปลอดภัย ด้านการบริหารทั่วไปจ้างบริษัทคู่สัญญามาดูแลพื้นที่ส่วนกลางและระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการเงินตั้งงบประมาณเพียงพอ มีการบริหารบุคลากรโดยผู้จัดการที่ควบคุมงานได้ดี พนักงานมีจิตบริการและตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของเสรีชัย โชตพานิช อธิบายว่าแนวคิดด้านการบริหารจัดการที่ประยุกต์ใช้กับอาคารสถานที่ต่าง ๆ เป็นการปฏิสัมพันธ์ของ 3 สิ่งด้วยกัน คือ ทรัพยากรกายภาพ (Place) กิจกรรมขององค์กร (Process) และผู้ปฏิบัติในองค์กร (People) เพื่อให้เกิดการบริการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้อาคารได้ครบทุกมิติและมีประสิทธิภาพสูงสุด เกิดความคุ้มค่า (เสรีชัย โชตพานิช, 2563)

ส่วนปัญหาที่พบ คือ การซ่อมแซมบำรุงรักษาล่าช้า บริษัทคู่สัญญาไม่ดำเนินงานตามเงื่อนไข การจัดการที่จืดจางและการบริหารงบประมาณล่าช้า รวมถึงการเก็บค่าส่วนกลางไม่เป็นไปตามแผน บุคลากรบางส่วนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม และการเปลี่ยนพนักงานบ่อยทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ โลหิตไทย พบว่า การบริหารอาคารชุดส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการบำรุงรักษาอาคารชุด และระบบน้ำประปามีการชำรุดสึกหรอ ในขณะที่ลูกบ้านไม่อยู่ห้องเป็นเวลานาน ๆ สายฉีดชำระ มีเตอร์น้ำชำรุด และระบบความสะอาดถึงขยะไม่เพียงพอรวมทั้งมีสัตว์เลื้อยภายในอาคาร (ปาริชาติ โลหิตไทย, 2560) และยังสอดคล้องกับบุญญา แก้วทนต์ พบว่า การควบคุมลานจอดรถควรให้นิติบุคคลอาคารชุดมีส่วนร่วมในการบริหารลานจอดรถเพราะต้องรักษาผลประโยชน์ของเจ้าของร่วมเป็นหลัก (บุญญา แก้วทนต์, 2564) และต้องการมุ่งเน้นการบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมและอุปกรณ์ให้คงสภาพดี ดูแลพื้นที่ส่วนกลางให้สะอาด ต้องการปรับปรุงการควบคุมบริษัทคู่สัญญา เพิ่ม

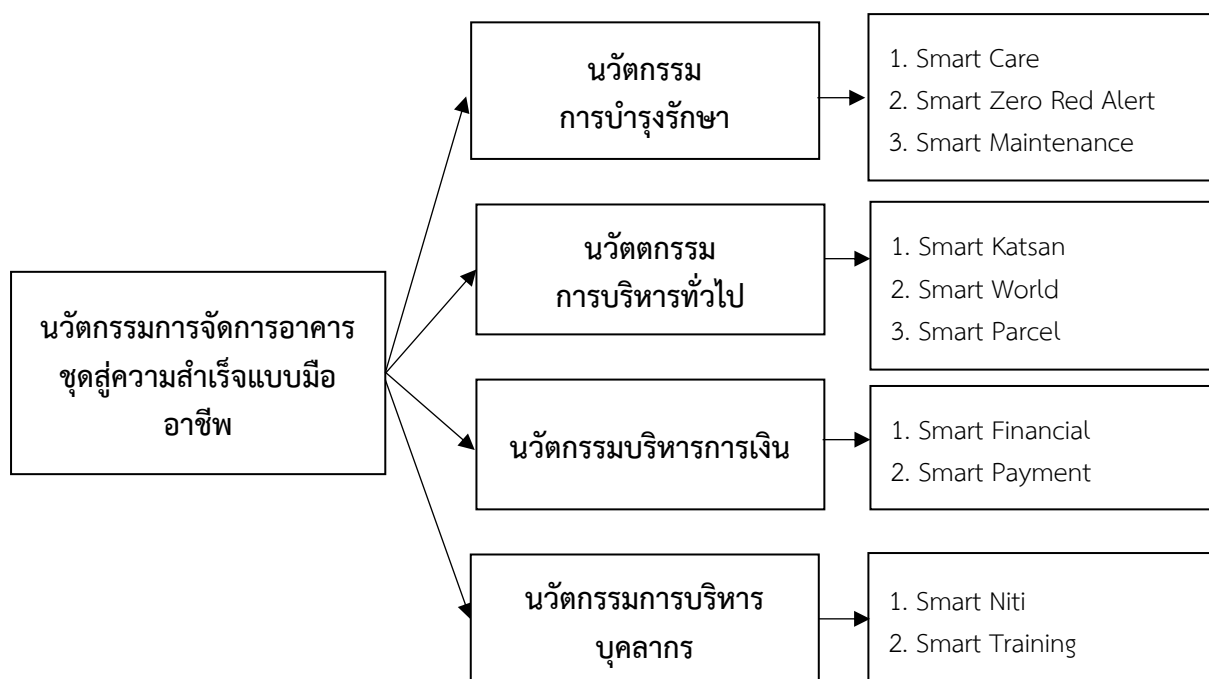


ทักษะการทำงานเป็นทีม พัฒนาระบบบัญชีและการเงิน รวมถึงแอปพลิเคชันสำหรับเก็บค่าส่วนกลาง และพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมและเสริมสร้างความเหมาะสมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับนวัตกรรม สุนิศจวงษ์ พบว่า ผู้เช่าร้านค้ามีความต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารจัดการเรื่องความปลอดภัยในสวัสดิภาพและทรัพย์สิน ต้องการให้ดูแลจัดการให้มีระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานรวมทั้งต้องการให้มีรักษาความปลอดภัยประจำวัน จอดรถตลอด 24 ชั่วโมง (ธนวลรัตน์ สุนิศจวงษ์, 2562) ส่วนความต้องการในการจัดการฯ ในด้านบริหารทั่วไป พบว่า ต้องการให้มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทคู่สัญญาและต้องการให้เพิ่มจำนวนคนทำงานและเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีมทั้งนี้สาเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัทคู่สัญญา เพราะเป็นผู้ที่ดำเนินการบริหารจัดการ ดูแลในทุกทุกกิจกรรมของโครงการ ที่ประกอบด้วย การดูแลความสงบเรียบร้อย ให้ผู้พักอาศัยอยู่อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี สอดคล้องกับการวิจัยของธนวลรัตน์ สุนิศจวงษ์ พบว่า ในอาคารชุดทั่วไปผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าต้องการความสำคัญกับการจัดการงานบริการต่าง ๆ และที่จอดรถมากที่สุด (ธนวลรัตน์ สุนิศจวงษ์, 2562)

ผลการพัฒนานวัตกรรม ๆ พบว่าได้ 4 นวัตกรรมฯ คือ 1) นวัตกรรมการบำรุงรักษาประกอบด้วยระบบดูแลห้องพักอัจฉริยะ (Smart Care) ระบบแจ้งเตือนความปลอดภัยอัจฉริยะกรณีของห้องไม่อยู่ (Smart Zero Red Alert) และระบบซ่อมบำรุงอุปกรณ์ทั้งระบบแบบรวดเร็ว (Smart Maintenance) 2) นวัตกรรมการบริหารทั่วไปประกอบด้วย ระบบการคัดกรองผู้มาติดต่อ (Smart Katsan) ระบบสื่อสารอัจฉริยะ (Smart World) และระบบจัดส่งพัสดุอัจฉริยะ (Smart Parcel) 3) นวัตกรรมบริหารการเงิน ประกอบด้วย ระบบบริการทางการเงินอัจฉริยะ (Smart Financial) ระบบชำระเงินอัจฉริยะ (Smart Payment) และ 4) นวัตกรรมบริหารบุคลากร ประกอบด้วย ระบบตรวจสอบการทำงานของบุคลากร (Smart Niti) และระบบพัฒนาบุคลากร (Smart Training) และนวัตกรรมการบริหารบุคลากรทั้งนี้ นวัตกรรมที่ได้นี้มาจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดการอาคารชุดที่ทุกคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นจึงถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมของทุกคนและต้องดำเนินการโดยทุกคนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ได้กล่าวถึงนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการเป็นการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนาองค์กรในการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2548) สอดคล้องกับผลการวิจัยของธานี ก่อบุญ ซึ่งได้พัฒนานวัตกรรมส่งเสริมคุณภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า นวัตกรรมที่ถูกพัฒนาขึ้น คือ นวัตกรรมบริการและนวัตกรรมระบบที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ธานี ก่อบุญ, 2566)

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ นวัตกรรมจัดการอาคารชุดที่ประกอบด้วยนวัตกรรม 4 ด้าน ได้แก่ นวัตกรรมการบำรุงรักษา นวัตกรรมการบริหารทั่วไป นวัตกรรมบริหารการเงิน และ นวัตกรรมการบริหารบุคลากร และในแต่ละด้านประกอบด้วยกิจกรรมที่แตกต่างกัน และมีความสอดคล้องกับนวัตกรรมนั้น ๆ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างและองค์ประกอบของนวัตกรรมจัดการอาคารชุดฯ

จากแผนภาพอธิบายได้ว่านวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จแบบมืออาชีพ มี 4 นวัตกรรม ได้แก่ 1) นวัตกรรมการบำรุงรักษาประกอบด้วยระบบดูแลห้องพักอัจฉริยะ (Smart Care) ระบบแจ้งเตือนความปลอดภัย (Smart Zero Red Alert) และระบบซ่อมบำรุงแบบรวดเร็ว (Smart Maintenance) 2) นวัตกรรมการบริหารทั่วไปประกอบด้วย ระบบการคัดกรองผู้มาติดต่อ (Smart Katsan) ระบบสื่อสารอัจฉริยะ (Smart World) และระบบจัดส่งพัสดุอัจฉริยะ (Smart Parcel) 3) นวัตกรรมบริหารการเงิน ประกอบด้วย ระบบบริการทางการเงินอัจฉริยะ (Smart Financial) ระบบชำระเงินอัจฉริยะ (Smart Payment) และ 4) นวัตกรรมบริหารบุคลากร ประกอบด้วย ระบบตรวจสอบการทำงานของบุคลากร (Smart Niti) และระบบพัฒนาบุคลากร (Smart Training)

สรุปและข้อเสนอแนะ

สภาพปัจจุบันในการจัดการอาคารชุด สรุปได้ว่าในภาพรวมเป็นการจัดการที่รวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อวิเคราะห์ในด้านสภาพปัญหาโดยละเอียด ยังคงมีปัญหา โดยเป็นปัญหาในเรื่องการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการแก้ไขงานระบบต่าง ๆ ล่าช้า และการบริหารงบประมาณมีความล่าช้า รวมทั้งในบางครั้งบุคลากรพูดจาไม่สุภาพ ซึ่งการพัฒนานวัตกรรมเกิดเป็นนวัตกรรม 4 ด้าน คือ นวัตกรรมการบำรุงรักษา นวัตกรรมการบริหารทั่วไป นวัตกรรมบริหารการเงิน และ นวัตกรรมบริหารบุคลากร และจากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด นำนวัตกรรมจัดการอาคารชุดไปใช้กำหนดเป็นนโยบาย/แนวปฏิบัติในการจัดการในด้านการบำรุงรักษา การบริหารทั่วไปการบริหารการเงินและการบริหารบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการในธุรกิจคอนโดมิเนียม หมู่บ้านจัดสรร อาคารชุด สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของตนเองได้ รวมทั้งควรนำข้อมูลนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา

การจัดการอาคารชุดในพื้นที่อื่น ๆ ได้ ส่วนในการวิจัยครั้งนี้เสนอแนะให้ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การพัฒนา AI ในการจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จมีอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- กรรมการที่ปรึกษาฝ่ายบริหารโครงการฯ. (5 มี.ค. 2567). การพัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (เพ็ญพิชชา วิจิตพันธ์, ผู้สัมภาษณ์)
- กรรมการฝ่ายบริหารโครงการฯ คนที่ 1. (15 มี.ค. 2567). การพัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุด สู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (เพ็ญพิชชา วิจิตพันธ์, ผู้สัมภาษณ์)
- กรรมการฝ่ายบริหารโครงการฯ คนที่ 2. (25 มี.ค. 2567). การพัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (เพ็ญพิชชา วิจิตพันธ์, ผู้สัมภาษณ์)
- ณวัณรัตน์ สุวินิจวงษ์. (2562). ความต้องการและความคาดหวังจากการจัดการอาคารของผู้เช่าอาคารสำนักงาน. สารสาส์น, 2(21), 202-212.
- ดวงรัตน์ เสือขำ. (2566). สุขลักษณะของที่พักอาศัย. นครปฐม: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธานี ก่อบุญ. (2566). การพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ จังหวัดสกลนคร. วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม, 7(8), 58-68.
- บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2566). รายงานการประชุมคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด ธีรมิตรดา - ห้วยขวาง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด.
- บุญญา แก้วทวนงค์. (2564). ความพึงพอใจในการบริการของนิติบุคคลอาคารชุด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปาริชาติ โลหิตไทย. (2560). แนวทางการพัฒนาเพื่อการบริหารอาคารชุด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฝ่ายวิศวกรรม. (5 ก.พ. 2567). การพัฒนานวัตกรรมจัดการอาคารชุดสู่ความสำเร็จอย่างมืออาชีพของบริษัท สมาร์ท เซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (เพ็ญพิชชา วิจิตพันธ์, ผู้สัมภาษณ์)
- พิสิฐ ชูประสิทธิ์. (2558). นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร. กรุงเทพมหานคร: หมู่บ้านจัดสรรไทย.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2548). รายงานประจำปี 2553 (Annual Report 2010). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน).
- เสรีชัย โชตพานิช. (2563). โครงการการสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อลดความเหลื่อมล้ำโดยผ่านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยในอาคารสูง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- Burns, N. & Grove, S. K. (2005). The Practice of Nursing Research. Conduct, Critique, and Utilization. London: Elsevier Saunders Company.
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2008). Focus groups A Practical Guide for Applied Research. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations. (5th ed.). New York: Free Press.
- Saaty, T. L. (1970). How to Make a Decision: The Analytic Hierarchy Process. European Journal of Operational Research, 48(1), 9-26.