



การบริหารอาคารชุดพักอาศัยคอนโดมิเนียมระดับสูง
กรณีศึกษาอาคารชุดอัสตัน สุขุมวิท 22
HIGH END RESIDENTIAL MANAGEMENT
A CASE STUDY OF AGUSTON CONDOMINIUM SUKHUMVIT 22

ตฤษนันท์ บุญมั่ง
TRISSANAN BOONMANG

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2553

HIGH END RESIDENTIAL MANAGEMENT
A CASE STUDY OF AGUSTON CONDOMINIUM SUKHUMVIT 22

TRISSANAN BOONMANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR
MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN FACILITY MANAGEMENT
FACULTY OF ARCHITECTURE SRIPATUM UNIVERSITY

2010

หัวข้อเรื่อง	การบริหารอาคารชุดพักอาศัยคอนโดมิเนียมระดับสูง กรณีศึกษา อาคารชุดอัสตัน สุขุมวิท 22 HIGH END RESIDENTIAL MANAGEMENT A CASE STUDY OF AGUSTON CONDOMINIUM SUKHUMVIT 22
นักศึกษา	นายตฤณันท์ บุญมั่ง รหัสประจำตัว 52802407
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะ	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เรกซ์ธนศักดิ์ เรืองเทพรัตน์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการค้นคว้า
อิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เวสน์	กรรมการ
ดร.นิจสิรี แวชาญ	กรรมการ
อาจารย์เรกซ์ธนศักดิ์ เรืองเทพรัตน์	กรรมการ

พลเอกเสรี พุกกะมาน

คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

(พลเอกเสรี พุกกะมาน)

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อเรื่อง	การบริหารอาคารชุดพักอาศัยคอนโดมิเนียมระดับสูง กรณีศึกษา อาคารชุดอัสตัน สุขุมวิท 22
นักศึกษา	นายตฤชนันท์ บุญมั่ง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เรกซันศักดิ์ เรืองเทพรัตน์
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะวิชา	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอาคารชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสิ่งที่เป็นความพอใจ และไม่พอใจในสิ่งที่บริษัทผู้บริหารอาคารชุดได้ดำเนินการอยู่ เพื่อนำข้อมูลจากผู้พักอาศัย มาปรับปรุงงานของการบริหารงานอาคารชุด ของบริษัท ABC จำกัด ให้เกิดการพัฒนา และก้าวหน้าโดยเฉพาะด้านบุคลากร และการสรรหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีนวัตกรรมที่ทันสมัยมารองรับความต้องการของผู้พักอาศัยอาคารชุดรวมถึงการวางแผนการก่อสร้างและการจำหน่ายอาคารชุดในอนาคตซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วยโดยมีแบบสัมภาษณ์ผู้พักอาศัยอาคารชุดในเรื่องความพึงพอใจในด้านต่างๆ การเข้าร่วมกิจกรรม และการบริหารจัดการอาคารชุดเป็นเครื่องมือในการศึกษา และขอบเขตการศึกษาครอบคลุมเฉพาะความต้องการความคิดเห็นของผู้ที่ได้พักและอาศัยในอาคารชุดที่มีต่อ บริษัท ABC จำกัด ผู้บริหารงานอาคารให้เท่านั้น ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2553 ถึงเดือนกันยายน 2553 กรอบแนวคิดในการศึกษากำหนดแนวทฤษฎีของกลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ ในการศึกษามุ่งเน้นเรื่องความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นต่อการบริหารงานอาคารชุดของบริษัทผู้บริหารอาคารชุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยอาคารชุดมีความพึงพอใจกับการให้บริการของทีมงานฝ่ายจัดการอาคารชุดเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารด้านต่างๆ ความเป็นผู้มีหัวใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัยอาคารชุดทุกคนจากทีมงานฝ่ายจัดการ ตลอดจนการแจ้งกลับข่าวสารอย่างถูกต้องรวดเร็วแก่ผู้พักอาศัย จึงเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริหารงาน ความปลอดภัยและความสะอาดก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้พักอาศัยต้องการมากเช่นกัน แม้แต่เรื่องการจัดห้อง

สันทนาการ ระบายน้ำ ซึ่งผู้พักอาศัยก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่สิ่งที่ยังเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญของงานบริหาร คือความร่วมมือจากผู้พักอาศัยอาคารชุดยังมีระดับที่ไม่มากนักในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางฝ่ายบริหารจัดขึ้น สิ่งที่ควรนำเข้ามาเสริมในการบริหารจัดการคือ มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมประสานกับผู้พักอาศัยอาคารชุดให้เข้าร่วมกิจกรรมหรือการเข้าร่วมสรรหาความคิดเห็นในการบริการด้านต่างๆ ที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ บริษัทผู้บริหารงานอาคารชุด ควรนำข้อมูลเข้าเกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม เพื่อให้สัมพันธ์ต่อกลุ่มของผู้พักอาศัยให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงอายุ เพศ อาชีพ ความต้องการ ระยะเวลาเดินทางจากบ้านไปทำงาน และจากที่ทำงานถึงบ้าน ซึ่งโดยสรุปคือ ด้านการบริการ ต้องทำให้ตรงจุดที่ลูกค้าต้องการ ต้องให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของบริษัท ผู้บริหารงานอาคารชุดได้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น และยังมี การเสริมทักษะด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อบริการผู้พักอาศัยอาคารชุดให้ได้ตรงตามต้องการมากที่สุด ใส่ใจความในการเสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุงนั้น ได้คำนึงถึงความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุและความยากในการปรับปรุง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการอาคาร และผู้บริหารมหาวิทยาลัยในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงให้อาคารมีความปลอดภัย ซึ่งความปลอดภัยถือเป็นความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้อาคาร และเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอในการบริหารทรัพยากรอาคาร

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถของ อาจารย์ เร็กซ์ ธนศักดิ์ เรืองเทพรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนข้อคิดเห็น ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่ง อีกทั้งได้กรุณาตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้งานศึกษาค้นคว้าอิสระมีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาซึ่งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ เวสน์ ที่เปิดโครงการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรอาคาร รุ่นที่ 3 ให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสศึกษาด้วยความเคารพเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ดร.นิจสิรี แวชาญ ที่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาวิเคราะห์แบบวิธีวิจัย และเป็นแนวทางในการศึกษาอิสระเล่มนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ทุกท่านรวมทั้งวิทยากร ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้แก่ผู้ศึกษาในระหว่างการศึกษาและขอบพระคุณท่านเจ้าของห้องชุดพักอาศัยและเจ้าของร่วมอาคารชุดอัสตัน สุขุมวิท 22 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และทุกท่านที่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่มีส่วนผลักดันทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอเทิดไว้เป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จในครั้งนี้ที่คอยให้กำลังใจและความห่วงใยแก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

ตฤชนันท์ บุญมั่ง

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	II
กิตติกรรมประกาศ	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII
	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ความสำคัญของการศึกษา	3
กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย	3
คำถามในการวิจัย	4
สมมุติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
พระราชบัญญัติอาครชุด	9
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีการศึกษาและค้นคว้า	54
ประชากร	54
เครื่องมือการวิจัย	55
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	54
การจัดกระทำข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	60
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารอาคาร	64
ข้อเสนอแนะเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	77
ประวัติผู้ศึกษา	91