

การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคล
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี

PUBLIC SERVICE DEVELOPMENT OF JURISTIC PERSONS TO INHANCE THE EFFICIENCY OF
CONDOMINIUM MANAGEMENT IN PATHUM THANI PROVINCE

ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย¹, วชิรินทร์ ชาญศิลป์, และ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ้ง
Chatchai Nathamploy, Watcharin Chansilp, and Kiattisak Suklueng
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Email: csl031@hotmail.com¹

Received 16 September 2022; Revised 19 October 2023; Accepted 31 October 2023.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่วิจัย คือ นิติบุคคลอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ มีผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานนิติบุคคลอาคารชุด เจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องอาคารชุด ข้าราชการ และนักวิชาการ จำนวน 17 คน ใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริการสาธารณะของนิติบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริหารอาคารชุด ด้านการบริหารงานตามหลักสารานียธรรม 6 และด้านประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุด พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริการสาธารณะ การบริหารอาคารชุด และหลักสารานียธรรม 6 ส่งผลร่วมกันต่อการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี (มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01) ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปร ได้ร้อยละ 97.1 โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.770, 0.200 และ 0.156 ตามลำดับ 3) การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความคาดหวังในตำแหน่งงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบูรณาการหลักสารานียธรรม 6 คือ กระทำด้วยความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ใช้วาจาสุภาพพูด แสดงท่าทีที่ดีด้วยจิตเมตตา แบ่งปันผลประโยชน์อย่างยุติธรรม ประพฤติสุจริตเคารพกติกาหมู่คณะ และเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

คำสำคัญ: การพัฒนาการบริการสาธารณะ, นิติบุคคล, การเพิ่มประสิทธิภาพ, การบริหารอาคารชุด

Abstract

This research article employed mixed-method methodologies to study the concept of public service development of juristic persons to enhance the efficiency of condominium management in Pathum Thani Province. The research focused on condominium juristic persons in Pathum Thani Province. Data were collected through interviews with key informants, including condominium juristic person operators, owners of condominium units, civil servants, and academics, totaling 17 participants. The data were analyzed using content analysis and presented in descriptive reports.

The results of the research found that: 1) Overall, the public services provided by juristic persons were at a high level. When examining specific aspects, including public service, condominium management, and management according to 6 Principles of Saraniyadhamma, and efficiency in condominium management, it was found to be at a high level in every aspect. 2) Factors affecting public services of juristic persons in order to increase the efficiency of condominium management in Pathum Thani Province. it was found that public service condominium management and 6 Principles of Saraniyadhamma have a joint effect on public services of juristic persons in order to increase the efficiency of condominium management in Pathum Thani Province. (statistically significant 0.01) which can explain 97.1% of the variation with standard regression coefficients equal to 0.770, 0.200 and 0.156, respectively. 3) The development of public services of juristic persons to increase the efficiency of condominium management in Pathum Thani Province, consisting of interests and intentions in working, pride in being part of the organization, expectations in the job position, loyalty to the organization, and sacrifice for the organization, all of which were rated at a high level in all aspects. This was achieved by integrating the 6 Principles of Saraniyadhamma as follows: act with good intentions towards others, use polite words to speak, show your attitude with kindness, share benefits fairly, behave honestly and respect group rules. and respect the opinions of others.

Keywords: Public Service Development, Juristic Person, Optimization, Condominium Management

บทนำ

ประเทศไทยได้ออกพระราชบัญญัติอาคารชุดครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2522 และได้มีการแก้ไขปรับปรุงครั้งแรกในปี พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของคนต่างด้าวและนิติบุคคลที่กฎหมายถือว่าเป็นคนต่างด้าวที่อาจถือกรรมสิทธิ์ในอาคารชุดได้และได้กำหนดอัตราส่วนกรรมสิทธิ์ที่ถือครองได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการแก้ไขปรับปรุงเป็นครั้งที่สอง โดยได้แก้ไขเพิ่มเติมในเรื่องคุณสมบัติของคนต่างด้าวและนิติบุคคลที่กฎหมายถือว่าเป็นคนต่างด้าวที่อาจถือกรรมสิทธิ์ในอาคารชุดได้ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2547 ได้มีการอนุมัติกระบวนการพัฒนากฎหมายพร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของแต่ละหน่วยราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 สาเหตุมาจากพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลาประมาณ 32 ปี จึงมีปัญหาในทางปฏิบัติที่สะสมมานาน

และมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้พยายามหามาตรการต่าง ๆ ออกมาป้องกันและแก้ไขโดยตลอด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่เจ้าของร่วมผู้ถือกรรมสิทธิ์ในห้องชุดและเจ้าของโครงการ ตลอดจนให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป (Rung Srisomwong, 2009)

การบริหารอาคารชุดนั้นเป็นการบริหารที่เกี่ยวข้องกับชุมชน สังคมขนาดใหญ่ เป็นงานด้านการให้บริการแก่สมาชิกผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด มีผู้จัดการเข้ามาทำหน้าที่บริหารโดยนอกเหนือจากความรู้ความสามารถทั่วไปแล้ว หากผู้จัดการอาคารชุดรู้วิธีนำเอาหลักบริหารจัดการในเชิงกลยุทธ์ (strategy management) มาปรับใช้เน้นวิธีการทำงานที่แยบยล ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุเป้าประสงค์ได้ สำหรับการทำงานภายใต้ข้อจำกัด (Phrakhru Phawanainthawong, 2016) การนำความรู้ทางทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการจัดระเบียบองค์การ อำนาจ (Power) และหน้าที่ (Authority) หรือมีทัศนคติเป็นหุ้นส่วน การวางแผน การประสานงาน บทบาทผู้จัดการอาคารชุดและทีมงานบริหารอาคารชุดจะเกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาสภาพที่อยู่อาศัย ด้านการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง ด้านความปลอดภัย ด้านการดูแลให้บริการสาธารณะ ด้านการติดต่อประสานงานประชาสัมพันธ์ ด้านงานบุคคล ด้านการงบประมาณ ด้านกฎหมาย เป็นต้น ด้วยลักษณะสภาพงานดังที่กล่าวข้างต้นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารชุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ในจังหวัดปทุมธานีนั้นมี 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอสามโคก อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอสามโคก อำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี อำเภอหนองเสือ มีโครงการบ้านเอื้ออาทรที่จัดสร้างในรูปแบบแฟลตการเคหะ ส่วนภาคธุรกิจเอกชนจะจัดสร้างในรูปแบบอาคารชุด (condominium) หลายแห่งปล่อยทิ้งสาธารณูปโภค สาธารณประโยชน์ ผู้พักอาศัยไม่ได้รับการบริการค้ำค่าค้ำราคาค่าส่วนกลางที่ได้จ่ายเป็นประจำรายเดือน หรือรายปี เช่น ถนนหนทาง พุฒบาททางเท้า ท่อระบายน้ำ สระว่ายน้ำ สโมสร คลับเฮาส์ ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง สวนสาธารณะ การแย่งที่จอดรถ ทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดทรุดโทรม เสื่อมสภาพ ไม่มีความปลอดภัย เจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดได้รับความเดือดร้อน กลายเป็นปัญหาด้านความสงบเรียบร้อยของประชาชน เป็นภาระให้แก่ภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานหลักที่ดูแลงานด้านกฎหมายอาคารชุดโดยตรงได้แก่กรมที่ดิน ตลอดจนสำนักงานที่ดินในแต่ละจังหวัด เข้าไปไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอื่นได้แก่เทศบาล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้วย เหตุที่เป็นเช่นนี้สาเหตุหนึ่งเกิดจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องขาดองค์ความรู้ด้านการบริหาร ด้านกฎหมายอาคารชุด ด้านงานชุมชนและสังคม

ปัญหาดังกล่าวของนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้ยกมาเป็นตัวอย่างนั้นปัจจุบันยังมิได้รับการแก้ไขและนับวันปัญหาดังกล่าวได้เริ่มทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดมีเรื่องร้องเรียนกันมากมาย สุดท้ายนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้จัดตั้งขึ้นก็ต้องล่มสลายลงไป คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาลาออก ไม่มีบุคลากรเข้ามาบริหาร การบริหารแบบไม่โปร่งใสขาดความรับผิดชอบ พนักงานนิติบุคคลอาคารชุด ขาดความเป็นมืออาชีพในการบริหารไม่เข้าใจการบริหารชุมชน พนักงานดูแลอาคารชุดขาดแรงจูงใจปฏิบัติงาน มีการทุจริตเงินงบประมาณเงินค่าส่วนกลางที่จัดเก็บได้จากเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด ไม่จัดทำบัญชีรับจ่ายแจ้งปิดประกาศให้เจ้าของร่วมทราบ จัดซื้อจัดจ้างโดยไม่มีการแข่งขันราคา ใช้เงินงบประมาณผิดวัตถุประสงค์ ปล่อยให้สาธารณูปโภค สาธารณประโยชน์ทรุดโทรม ไม่บำรุงดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง เจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดไม่ได้รับการบริการจากผู้จัดการอาคารชุด หรือจากคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดปัจจุบันมีคดีเกี่ยวกับการฟ้องร้องขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมากทั้งในส่วนของการแฟลตเคหะแห่งชาติที่จัดทำขึ้นโดยการเคหะแห่งชาติ และอาคารชุด (condominium) ที่จัดทำโครงการขึ้นโดยเอกชน หน่วยงานของรัฐไม่สามารถจัดสรรงบประมาณเข้าบำรุงดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลางสาธารณะได้ เช่นถนนหนทาง ท่อระบายน้ำ ไฟส่องทาง เพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ด้วยข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งบทความวิชาการนี้มุ่งศึกษาหลักแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการจากนักวิชาการตะวันตก เพื่อให้เจ้าของกรรมสิทธิในห้องชุดตลอดจนผู้พักอาศัยในโครงการอาคารชุดเกิดประโยชน์สุขอย่างยั่งยืนและที่สำคัญที่สุดยังมีการนำหลักทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนกระบวนการบริหารจัดการชุมชนอาคารชุดโดยใช้หลักสาราณียธรรม 6 ทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพทั่วไปและปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อนำเสนอการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร วารสาร หนังสือ ตำราทางวิชาการโดยมีตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยีในการจัดทำ ใช้เงินลงทุนสูงและรัฐไม่มีความพร้อมจึงต้องมอบให้บุคคลอื่นซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแล้ว บทบาทของรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุมโดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งควบคุมค่าบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดและเดือนร้อนน้อยที่สุด และการบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์โดยความต้องการส่วนรวมของประชาชนอาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบายและความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้นบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว กิจการใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรือการอยู่อย่างสบายของประชาชนรัฐก็ต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้นและนอกจากนี้ในการจัดทำบริการสาธารณะรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือต้องเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งก็คือเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการของรัฐแต่เนื่องจากปัจจุบันภาระกิจของรัฐมีมากขึ้นกิจกรรมบางอย่างต้องใช้เทคโนโลยี (Suphat Chupradit et al., 2012)

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหาร

1. การลดประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่าย – การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็คือการคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายในงบประมาณที่ประเมินไว้ อย่างเหมาะสมโดยประสิทธิภาพไม่ได้ลดลงตามดั่งนั้นจึงต้องอาศัยการวางแผนที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพภาระกิจที่รับผิดชอบ 2. การประหยัดทรัพยากรโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเป็นสิ่งสำคัญการบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรอย่างทะนุทะนอม ใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวังและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์บางอย่างมีการใช้แล้วอาจสามารถนำมาหมุนเวียนกลับมาใช้ได้ อีก หรือการนำวัสดุอุปกรณ์มาดัดแปลงใช้ในงานประเภทอื่นได้ 3. การประหยัดเวลา หมายถึงผู้บริหารจะต้องวางแผนการทำงานให้เหมาะสม ต้องมองภาพรวมการทำงานในฝ่ายต่างๆ หากทำงานรวมกันความพร้อม การเตรียมการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การขนส่ง การมีผลสำคัญต่อการประหยัดเวลาซึ่งเวลาถือเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งในการบริหาร 4. การทำงานให้เสร็จทันกำหนด หมายถึงงานที่สำคัญ คือ การทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน หากเป็นงานที่สำคัญที่ผลต่อความสำเร็จหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือเป็นงานที่กระทบต่อระยะยาวหรือมีผลต่อภาพรวมผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ 5. งานที่ได้มีคุณภาพ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเพิ่มผลผลิต เป็นความรับผิดชอบของทุกคน ในแง่ของบริษัทหรือโรงงาน ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในเรื่องการเพิ่มผลผลิตและให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกัน ฝ่ายพนักงานต้องให้ความร่วมมือ โดยการทำงานอย่างเต็มความสามารถและเพิ่มทักษะการทำงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มผลผลิตยังต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร และหน่วยงานอื่นทั่ว ๆ ไป ในการร่วมกันปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตในทุกสถานที่ ทั้งที่ทำงาน และสถานประกอบการด้วยการทำสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้การเพิ่มผลผลิตโดยรวมของประเทศเพิ่มสูงขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในประเทศ ซึ่งก็คือเป้าหมายสำคัญสูงสุดของการเพิ่มผลผลิต ส่วนประสิทธิผลจะเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้นการพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น (Serich Chotipanich, 2001)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารอาคารชุด

การบริหารอาคารชุดนั้นเกิดจากปัญหาการขาดแคลนที่อยู่อาศัย ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเป็นอย่างมากและมีวิวัฒนาการทางการก่อสร้างขยายตัวอย่างรวดเร็วจากสาเหตุดังกล่าวทำให้วิถีในการดำเนินชีวิตและสังคมความเป็นอยู่เกี่ยวกับที่พักอาศัยเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยอยู่เป็นหลัง ๆ เช่น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์ เป็นต้น ปัจจุบันก็ได้เปลี่ยนมาเป็นการอยู่อาศัยร่วมกันในอาคารสูงเป็นจำนวนมากขึ้นซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากที่ดินขยับตัวสูงขึ้นอย่างมากทำให้การก่อสร้างอาคารสูงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในบ้านเมืองโดยเฉพาะกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล การบริหารอาคารชุดนั้นเป็นการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลางที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันภายในอาคารชุด มีลักษณะไม่เป็นการแสวงหาผลกำไรและต้องปฏิบัติตามกรอบของพระราชบัญญัติอาคารชุดตลอดจนข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุดที่ผ่านการลงมติจากเจ้าของร่วม (เจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดด้วยคะแนนเสียงตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีคณะกรรมการที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาจากคะแนนเสียงของเจ้าของร่วมเข้ามาใช้อำนาจการบริหารจัดการดูแลรักษาอาคารชุด มีวาระการดำรงตำแหน่งสองปี มีผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้จึงเกี่ยวข้องกับบุคคลสามกลุ่มคือ กลุ่มเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุด กลุ่มคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด และกลุ่มผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด (Akhom Thepsaengthong, 2016)

4. หลักสารานิยธรรม 6

สารานิยธรรม 6 เป็นหลักธรรมสำหรับสร้างความสามัคคีปรองดองในการแสดงออกถึงหน้าที่และความสัมพันธ์ของคนในรัฐควรปฏิบัติต่อกันในสังคมเพื่อความสามัคคีอยู่ร่วมกันในสังคมมีความเห็นใจกันและมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันต่อหน้าและลับหลังทำให้เกิดความระลึกถึงกันสร้างสรรค์ให้เกิดความรักความเคารพการสงเคราะห์อนุเคราะห์กันไม่ให้มีการทะเลาะวิวาทกันเสริมสร้างให้เกิดความสามัคคีในสังคมก็จะทำให้มีความมั่นคงและเป็นเอกภาพได้เพราะผลที่จะเกิดตามมาจากการประพฤติตามหลักธรรมนี้คือทำให้ระลึกถึงกันในแง่ดีทำให้เกิดความรักใคร่ปรองดองกันทำให้เกิดความเคารพมีสัมมาคารวะต่อกันทำให้เกิดการสงเคราะห์ช่วยเหลือเกื้อกูลกันทำให้เกิดความไม่วิวาทบาดหมางกันทำให้เกิดความพร้อมเพรียงสมัคสมานสามัคคีกันและทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Nathan Yamsuan, 2016)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) พื้นที่วิจัย คือ นิติบุคคลอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานนิติบุคคลอาคารชุด เจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องอาคารชุด ข้าราชการ นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์และด้านพุทธศาสนา จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบบสนทนากลุ่มเฉพาะ การสังเกต และเครื่องมือการบันทึก ซึ่งประกอบด้วยบริการสาธารณะของนิติบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะ และการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี แนวทางการสนทนากลุ่ม คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญผู้ที่สามารถให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคล ในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ถึง เดือนมีนาคม 2564 นำข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปและปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ดังนี้

1) การบริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษาคือ การจัดกิจกรรมและประเภทกิจกรรมสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ย 3.73 การดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพื้นที่นิติบุคคลอาคารชุดมีค่าเฉลี่ย 3.72 และงานซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคและสาธารณประโยชน์มีค่าเฉลี่ย 3.68 ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ โดยสรุปได้ดังนี้

(1) การดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพื้นที่นิติบุคคลอาคารชุด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมของอาคารชุดมีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ สำนักงานมีการพัฒนาในการดูแลสิ่งแวดล้อมของอาคารชุดเพื่อผู้ที่อาศัยได้เห็นทุกภาคส่วนมีค่าเฉลี่ย 3.84 และสำนักงานมีการวางแผนดำเนินงานในการดูแลสภาพสิ่งแวดล้อมของอาคารชุดเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.81

(2) งานซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคและสาธารณประโยชน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานมีการวางแผนดำเนินงานในการซ่อมบำรุงอาคารชุดเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ สำนักงานมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการซ่อมบำรุงอาคารชุด

มีค่าเฉลี่ย 3.66 และสำนักงานมีการกำหนดนโยบายดำเนินงานในการซ่อมบำรุงอาคารชุดอาคารชุดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.62

(3) การจัดกิจกรรมและประเภทกิจกรรมสร้างสรรค์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมสนับสนุนในกิจกรรมที่หลากหลายและผู้อาศัยทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมทุก ๆ ครั้งมีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ สำนักงานมีการสรุปกิจกรรมที่จัดขึ้นและเปิดเผยข้อมูลงบประมาณเพื่อให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสมีค่าเฉลี่ย 3.71 และกิจกรรมที่สำนักงานจัดขึ้นนั้นมีการกำหนดการขอขอบเขตระยะเวลาที่ตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ย 3.56

2) การบริหารอาคารชุด

(1) เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมา คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบของท่านมีค่าเฉลี่ย 3.62 และมีการให้สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ฯลฯ ที่ทางสำนักงานจัดให้มีค่าเฉลี่ย 3.58

(2) การพัฒนาความรู้บุคลากร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ท่านได้รับความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาการศึกษาดูงานหรือการเข้าร่วมประชุมมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.55 และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ ในการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จมีค่าเฉลี่ย 3.53

(3) การจัดเก็บรายได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ สำนักงานมีการดำเนินการในการจัดเก็บรายได้ที่ไม่เกินงบประมาณในการสนับสนุนการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาคือ สำนักงานมีการดำเนินการในการจัดเก็บรายได้ตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ย 3.59 และสำนักงานมีการดำเนินการในการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจนตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ย 3.58

(4) การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ระหว่างคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด ผู้จัดการอาคารชุด และเจ้าของกรรมสิทธิ์ห้องชุดมีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา คือ บรรดาผู้อาศัยสามารถร้องเรียนสภภาพปัญหาของการบริหารอาคารชุดได้หลากหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ย 3.77 และสำนักงานมีการบริการแนะนำให้กับบรรดาผู้ที่อยู่อาศัยได้เข้าใจถึงนโยบายเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 3.68

3) การบริหารงานตามหลักสาราณียธรรม 6

(1) เมตตาการุณยธรรม (การกระทำดีต่อกัน) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพไม่ก้าวล่วงชีวิตส่วนตัวกับเพื่อนบ้านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ ท่านไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม กลั่นแกล้งเพื่อนบ้านในของท่านเพื่อให้เกิดความบาดหมางในการอยู่อาศัยซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ย 3.70 และกิริยาของผู้ให้บริการสุภาพเรียบร้อยอ่อนโยนและแสดงมิตรไมตรีมีค่าเฉลี่ย 3.68

(2) เมตตาวิจิตรธรรม (สื่อสารเข้าใจกัน) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานใช้วาจา คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนและน้ำเสียงที่ไพเราะชวนฟังบอกถึงความหวังดีต่อกันมีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา คือ ท่านช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็น

ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนบ้านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.73 และท่านแนะนำชักชวนเพื่อนบ้านด้วยความหวังความปรารถนาดีเป็นที่ตั้งมีค่าเฉลี่ย 3.71

(3) เมตตามโนกรรม (เคารพในความคิดผู้อื่น) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านตั้งจิตปรารถนาดีต่อเพื่อนบ้านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ แม้จะมีความแตกต่าง โดยผิวพรรณ เชื้อชาติ ลัทธิศาสนาและสติปัญญา ท่านก็สามารถยอมรับกันตามเป็นจริง ไม่ถือเป็นเรื่องที่จะแบ่งแยกรังเกียจเคียดแค้นทั้งกับเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ย 3.72 และท่านแสดงความรักและไม่ทร้อย่างจริงใจโดยไม่มีอุบายซ่อนเร้น ไม่มีลักษณะที่เรียกว่าจู้จี้จุกจิกต่างเพื่อขจัดความขัดแย้งกันระหว่างเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ย 3.65

(4) สาธารณโภคี (การแบ่งปันกัน) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านกระจายรายได้ที่เป็นธรรมและขจัดความเลื่อมล้ำให้ช่องว่างระหว่างชนชั้นระหว่างเพื่อนบ้านมากนักมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา คือ เมื่อท่านได้รับคำยกย่องสรรเสริญจากการทำงานมา ท่านก็นำมาบอกกล่าวให้แก่เพื่อนบ้านได้รับทราบไม่รับแต่ความชอบไว้แต่เพียงผู้เดียวมีค่าเฉลี่ย 3.68 และท่านมีความสุขในการแบ่งปันสิ่งของให้แก่เพื่อนบ้านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.53

(5) สีสามัญญตา (รักษาระเบียบวินัย) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านไม่ทำตัวเป็นแกะดำในกลุ่มเพื่อนบ้านและเคารพกฎระเบียบที่ตกลงยอมรับกันระหว่างองค์กรกับเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เชื่อและยึดถือเคารพในสิ่งเดียวกันอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.59 และท่านจัดการเอาใจเขามาใส่ใจเราเปรียบในการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนบ้านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.57

(6) ทิฐิสามัญญตา (เชื่อมั่นในหลักการร่วมกัน) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีทัศนะที่มีความเห็นชอบร่วมกันอันดีงามเสมอมากับเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา คือ ท่านยอมรับนับถือความคิดเห็นของกันและกันระหว่างเพื่อนบ้านมีค่าเฉลี่ย 3.54 และท่านไม่อคติกับเพื่อนบ้านที่ยังไม่สามารถปรับทัศนคติในการเข้าร่วมกันกับท่านได้มีค่าเฉลี่ย 3.51

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การบริการสาธารณะ การบริหารอาคารชุด และหลักสาราณียธรรม 6 ส่งผลร่วมกันต่อการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01) ซึ่งการบริการสาธารณะ การบริหารอาคารชุด และหลักสาราณียธรรม 6 สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 97.1 โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.770, 0.200 และ 0.156 ตามลำดับ

3. การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษา คือ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ความคาดหวังในตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ย 3.80 ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.77 ความเสียสละเพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.73 และความสนใจและความตั้งใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบผลการศึกษาดังนี้

1) ความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการทำงานเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา คือ ท่านสามารถทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบของตนเองได้มีค่าเฉลี่ย 3.67 และท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงานเช่นการไม่ขาดงาน ไม่มาสาย เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย 3.66

2) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านเกิดความภาคภูมิใจและยินดีเป็นอย่างยิ่ง เมื่อรู้ว่าท่านจะได้เข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแห่งนี้มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ ท่านภูมิใจว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญขององค์กรนี้ที่มีส่วนนำพาความสำเร็จและการพัฒนามาสู่องค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.87 และเทศบาลนี้เป็นองค์กรที่ดีที่ท่านภูมิใจและมั่นใจว่าการได้ทำงานในองค์กรนี้ จะทำให้ชีวิตท่านมีความสุข ประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ย 3.84

3) ความคาดหวังในตำแหน่งงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรือในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข กฎระเบียบข้อบังคับทุกอย่างเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกภาพของตนเองให้ดำรงในองค์กรต่อไปมีค่าเฉลี่ย 3.82 และหากวันใดที่ท่านจะต้องออกจากองค์กรนี้ไป ท่านอยากจะฝากฝังบุตร หลาน เครือญาติของท่านให้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้ต่อไปมีค่าเฉลี่ย 3.79

4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าเพื่อนสมาชิกควรคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรควบคู่กับผลประโยชน์ของตนเองมีค่าเฉลี่ย 3.83 และท่านมักจะสรรเสริญและไม่เข้าร่วมวิพากษ์วิจารณ์ (นินทา) องค์กรในด้านลบกับเพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไปเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.80

5) ความเสียสละเพื่อองค์กร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ท่านยินดีที่จะสละทรัพย์สินส่วนตัวเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในองค์กรได้ เช่น การจัดซื้อถุงขยะ การจัดซื้ออุปกรณ์ทำความสะอาด เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา คือ ท่านยินดีที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรได้ หากจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้มีค่าเฉลี่ย 3.76 และท่านยินดีจะแบกรับภาระงานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบ เพื่อให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ ลุล่วงไปได้มีค่าเฉลี่ย 3.72

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี มีการอภิปรายผล ดังนี้

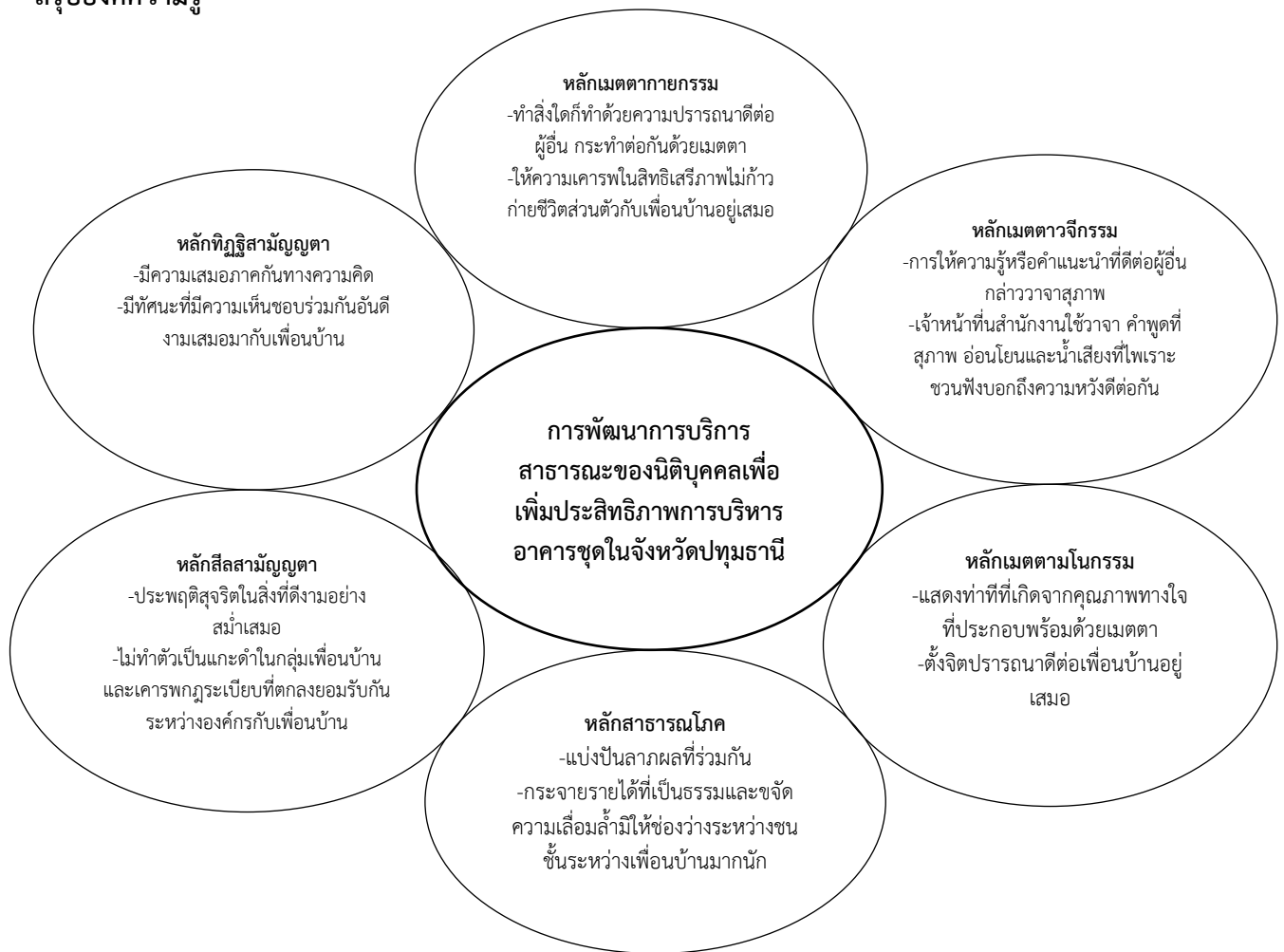
1. การบริการสาธารณะ พบว่า ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพื้นที่นิติบุคคลอาคารชุด 2) งานซ่อมบำรุงสาธารณูปโภคและสาธารณประโยชน์ 3) การจัดกิจกรรมและประเภทกิจกรรมสร้างสรรค์ ผลการวิจัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพื้นที่นิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิระ โสทธิภิญโญ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด” ผลการวิจัยพบว่าโดยหลักแล้วผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจะทำหน้าที่ในการบริหารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยสามารถอยู่ในชุมชนได้อย่างมีความสุข โดยจะทำการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1) การ

บริหารงานบุคคล 2) การดูแลควบคุมให้ผู้อยู่อาศัยและบุคคลที่ เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ 3) การบริหารบัญชีการเงินและการจัดเก็บค่าใช้จ่าย 4) การบริการ 5) การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางและการดูแล บำรุงรักษาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคส่วนรวม 6) การประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจึงควร จะต้องมีความรู้ มีคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานในเรื่องดังกล่าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ มีความรู้ มีประสบการณ์ในการณ์ มีความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบ ในงานและตรงต่อเวลา เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกดี และเป็นนักบริการ

2. การวิเคราะห์การบริหารอาคารชุด พบว่า การบริหารอาคารชุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษาคือ การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ การพัฒนาความรู้บุคลากร และการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัย ศิริระ โสถถิถิถิ (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ บริหารงานกับจริยธรรมของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด” ผลการวิจัยพบว่าโดยหลักแล้วผู้จัดการนิติบุคคล อาคารชุดจะทำหน้าที่ในการบริหารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยสามารถอยู่ ในชุมชนได้อย่างมีความสุข โดยจะทำการ บริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1) การบริหารงานบุคคล 2) การดูแลควบคุมให้ผู้อยู่อาศัยและบุคคลที่ เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ 3) การบริหารบัญชีการเงินและการจัดเก็บค่าใช้จ่าย 4) การบริการ 5) การบริหารทรัพย์สินส่วนกลางและการดูแล บำรุงรักษาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคส่วนรวม 6) การ ประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจึงควรจะต้องมีความรู้ มีคุณสมบัติต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานในเรื่อง ดังกล่าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ มีความรู้ มีประสบการณ์ในการณ์ มีความคิดริเริ่ม มีความ รับผิดชอบ ในงานและตรงต่อเวลา เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษย สัมพันธ์ บุคลิกดี และเป็นนักบริการ

3. การบริหารงานตามหลักสราณียธรรม 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบผลการศึกษาคือ เมตตาจริยธรรม (สื่อสารเข้าใจกัน) รองลงมาคือ เมตตาภยกรรม (การกระทำดีต่อกัน) เมตตาโมกรรม (เคารพในความคิดผู้อื่น) สาธารณโภคี (การแบ่งปันกัน) สีสสามัญญตา (รักษาระเบียบวินัย) และทฎฐีสสามัญญตา (เชื่อมั่นในหลักการร่วมกัน) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูพิบูลย์ธรรมสถิต จิตสุโข (ยังบุญส่ง) (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำหลักสราณียธรรม 6 ไปใช้ใ นการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัย พบว่า 1) การนำหลักสราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา น้อย พบว่า ด้านทฎฐีสสามัญญตามีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด รองลงมา ด้านเมตตาโมกรรม ส่วน ด้านเมตตาจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบการนำหลักสราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาล ตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวม อยู่ในระดับมาก จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการนำหลักสราณียธรรม 6 โดยภาพรวม แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกันมีการนำหลักสราณียธรรม 6 ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการส่งเสริมการ นำหลักสราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ด้านเมตตาภยกรรม ควร ยินดีให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ด้านเมตตาจริยธรรม ควรชี้แจงรายละเอียดให้ทราบถี่ถ้วน ด้านเมตตา โมกรรมควรให้เกียรติแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ด้านสาธารณโภคี ควรมุ่งเน้นการจัดสาธารณูปโภคเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมด้านสีสามัญญตา ควรที่มีความเอื้อเฟื้อมีมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ด้านทฎฐี สามัญญตาควรใจกว้างพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงาน

สรุปองค์ความรู้



แผนภาพที่ 1 การพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี

จากภาพประกอบที่ 1 แสดงองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาการบริการสาธารณะของนิติบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารอาคารชุดในจังหวัดปทุมธานี หลักเมตตาทายกรรม ทำสิ่งใดก็ทำด้วยความปรารถนาดีต่อผู้อื่น กระทำต่อกันด้วยเมตตา ให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพไม่ก้าวร้าวชีวิตส่วนตัวกับเพื่อนบ้านอยู่เสมอ หลักเมตตาวจีกรรม การให้ความรู้หรือคำแนะนำที่ดีต่อผู้อื่น กล่าววาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่สำนักงานใช้วาจา คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยนและน้ำเสียงที่ไพเราะชวนฟังบอกถึงความหวังดีต่อกัน หลักเมตตามโนกรรม แสดงท่าทีที่เกิดจากคุณภาพทางใจที่ประกอบพร้อมด้วยเมตตา ตั้งใจปรารถนาดีต่อเพื่อนบ้านอยู่เสมอ หลักสาธารณโภค แบ่งปันลาภผลที่ร่วมกัน กระจายรายได้ที่เป็นธรรมและขจัดความเลื่อมล้ำให้ช่องว่างระหว่างชนชั้นระหว่างเพื่อนบ้านมากขึ้น หลักศีลสามัญญตา ประพฤติสุจริตในสิ่งที่ตั้งอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทำตัวเป็นแกะดำในกลุ่มเพื่อนบ้านและเคารพกฎระเบียบที่ตกลงยอมรับกันระหว่างองค์กรกับเพื่อนบ้าน หลักทวิญญูสามัญญตา มีความเสมอภาคกันทางความคิด มีทัศนะที่มีความเห็นชอบร่วมกันอันดีงามเสมอมากับเพื่อนบ้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมให้ชัดเจน และควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เพิ่มเติมโดยการให้มีการฝึกอบรม สัมมนาในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร

2) ภาครัฐควรมีการพัฒนาด้านทักษะให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และทำให้ประชาชนได้แสดงศักยภาพในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร

3) ภาครัฐควรมีนโยบายและการวางแผนในการมอบหมายงานให้กับคณะกรรมการอย่างชัดเจนนำไปปฏิบัติได้

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) คณะกรรมการควรใช้มาตรฐานเดียวกับในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและเกิดความยุติธรรม

2) ควรส่งเสริมการพัฒนาแก่ประชาชนในการให้ความรู้และทักษะการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร ตลอดจนการพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) ควรวางแผนทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรรให้สูงขึ้น และทำให้เกิดความผาสุก โดยการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหมู่บ้านจัดสรร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

References

- Chupradit, S et al. (2012). “The concept of creating a partnership between the public and private sectors to enhance the level of public services of local government organizations”. Academic journal Suvarnabhumi Institute of Technology. Year 1, Issue 1 (January - April, 2012): 134.
- Chotipanich, S. (2001). Concepts of physical resource management. Bangkok: Chalermchai Printing Company.
- Phrakru Phawana Inthawong. (2016). “Management strategies for charity schools of Buddhist temples. Ratchaburi Province”. Doctor of Buddhist Studies. Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Thammasathit Thitsuko, P. (Yang Bunsong). (2018). “Applying the 6 principles of Saraniyadhamma in the work of Ron Phibun Subdistrict Municipality personnel. Ron Phibun District Nakhon Si Thammarat Province”. Nakhon Ratchasima College Journal. Year 12, Issue 1 (January - April 2018): 110 - 121.

- Thepsaengthong, A. (2016). Professional foundations of condominium and housing development management, 5th edition. Bangkok: Chaiwatana Printing.
- Srisomwong, R. (2009). Development of condominium laws. Bangkok: Chaiwattana Printing Company.
- Sotthipinyo, S. (2015). “The relationship between satisfaction with management and employee ethics. Manage condominium juristic persons”. Business Administration, Marketing
- Yaemsuwan, N. (2016). “Application of Saraneeatham principles to enhance harmony in nursing professional practice in Bang Sai Hospital. Phra Nakhon Si Ayutthaya Province”. MCU Journal Buddhapanya Review. Year 1, Issue 1 (January - April 2016): 49 - 58.

