

**แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย
ในเขตกรุงเทพมหานคร**
**Guidelines for Managing Condominium Juristic Persons towards the
Satisfaction of Residents in Bangkok**

ก่อวิท พรหมจักร¹ และ พุฒิธร จิรายุส²
Kowit Promajuk¹ and Puttithorn Jirayus²

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Business Administration, Southeast Asia University, Thailand
Corresponding Author, Email: kowit.pro@outlook.com¹

Received: 2024-3-21; Revised: 2024-3-29; Accepted: 2024-3-30

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุด ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านการสื่อสารภายในอาคาร และด้านการบริหารจัดการ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้พักอาศัยอาคารชุด 306 คน ใช้สูตรตาราง Krejcie และ Morgan เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการอาคารของนิติบุคคลอาคารชุด จำนวน 10 คน จัดสนทนากลุ่ม 3 ครั้งกลุ่มละ 7 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ควรประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ (1) ต้องบริหารจัดการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคารชุด พ.ศ. 2522 และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ต้องบริหารจัดการด้วยการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และ (3) ต้องบริหารจัดการสาธารณูปโภคและปัจจัยที่เอื้ออาศัยต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และพร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ “หลัก 3 สุข” คือสันติสุข สงบสุข ปกติสุข และ 2) ความพึงพอใจต่อการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ด้านการสื่อสารภายในอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือด้านการบริหารจัดการ ในระดับมาก ลำดับสาม ได้แก่ ด้านความสะอาด ในระดับปานกลาง ลำดับที่สี่ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ในระดับน้อย และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: การบริการจัดการ, นิติบุคคลอาคารชุด, ความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the guidelines for managing condominium juristic persons to the satisfaction of residents in Bangkok.; and 2) to study the satisfaction level of condominium residents, including Safety, Facilities, Cleanliness Communication within the building and management. This is mixed-method, quantitative research with a sample of 306 condominium residents using the Krejcie and Morgan table formula. The tool used was a questionnaire. Statistics used in data analysis include

percentages, means and standard deviations. And qualitative research. The sample group consisted of 10 condominium juristic person managers who held 3 group discussions with 7 people per group. Analyzed the data by content analysis and presented descriptively.

It was found that: 1) the condominium juristic person management guidelines for resident satisfaction should consist of 3 principles: 1) Management must follow the blessings. Condominium Control Act B.E. 1979 and other related laws 2) must be managed with a smile and service mind and 3) public utilities and various supporting factors must be managed to be in ready-to-use condition and ready to accept various situations effectively using the “3 Principles of Happiness” It is Peaceful, Tranquil, Normalcy. And 2) the Satisfaction with the management of the condominium juristic persons in all 5 aspect was at a high level, regarding communication within the building. It is at the highest level, followed by management at a high level. The third is cleanliness, at a moderate level, the fourth is safety, at a low level, and the last is facilities, at the least level.

Keywords: Management Service, Condominium Juristic Persons, Satisfaction

บทนำ

ธุรกิจอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมมีการแข่งขันสูงเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะด้านคุณภาพการให้บริการให้ผู้รับบริการและผู้อาศัยพึงพอใจคุณภาพการบริการจึงเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการธุรกิจพยายามที่จะค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับใช้ในการให้บริการคุณภาพการบริการที่ดีจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้อยู่อาศัย (กุลิสรา เปล่งศรีเกิด และไพโรจน์ เกิดสมุทร, 2560) จากผลการสำรวจความต้องการที่ผู้อยู่อาศัยของประชาชนสอบถามจากผู้เข้าชมงานมหกรรมบ้านและคอนโดมิเนียมครั้งที่ 33 ปี 2558 โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเป็นอสังหาริมทรัพย์ประเภทหนึ่งที่ผู้บริโภคนิยมซื้อร้อยละ 34.0 เป็นรองบ้านเดี่ยวที่มีความต้องการร้อยละ 42.0 และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนการโอนกรรมสิทธิ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลปี 2557 และปี 2558 พบว่าอาคารชุดเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 จาก 67,311 หน่วย เป็น 71,833 หน่วย มีผลทำให้การโอนกรรมสิทธิ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.0 จาก 173,955 หน่วย เป็น 196,497 หน่วย ชุดข้อมูลนี้ ผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่าอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นผลมาจากรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป ค่าครองชีพที่สูงขึ้น และเพื่อการลงทุนในทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงขึ้นในระยะยาวโดยเฉพาะตามแนวเส้นทางไฟฟ้า (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2559)

เหตุผลที่อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเป็นที่นิยม พบว่ากลุ่ม Generation Y กับกลุ่มบุคคลอื่นมีกระบวนการและปัจจัยในการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมที่ใกล้เคียงกันโดยความต้องการซื้อเกิดจากแรงกระตุ้นภายใน ขั้นตอนการหาข้อมูลและประเมินทางเลือกใช้แหล่งข้อมูลและปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจคล้ายกันโดยพบพฤติกรรมที่แตกต่าง คือ กลุ่มบุคคลอื่นมีอิทธิพลในการตัดสินใจกระบวนการค้นหาข้อมูลจะใช้ระยะเวลาและความละเอียดในการหาข้อมูลที่น้อยกว่ามีการรับรู้ความเสี่ยงในการซื้อที่น้อยกว่ารวมไปถึงเกณฑ์ในการพิจารณาจะมีการนำเกณฑ์ในมุมมองของผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ เกณฑ์ด้านความปลอดภัยมาร่วมเป็นเกณฑ์หลักในการพิจารณาด้วยส่วนในขั้นประสบการณ์หลังการเข้าอยู่อาศัยทั้งสองกลุ่มมีพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน และพบว่าช่องว่างระหว่างปัจจัยที่ใช้การพิจารณาในช่วงการตัดสินใจซื้อและช่วงพฤติกรรมหลังการเข้าพักอาศัยในด้านคุณภาพการบริหารงานของนิติบุคคล (วิทวัส รุ่งเรืองผล และพิชชา ฉัตรชัยพลรัตน์, 2564)

การนิยมซื้อของผู้บริโภคนั้นเพราะสามารถตอบสนองความต้องการของคนในกรุงเทพมหานครได้ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกด้านคมนาคมความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมการทำงานและการใช้ชีวิตที่ต้องแข่งกับเวลาจึงทำให้ประชาชนที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครให้ความสนใจที่จะพักอาศัยอยู่คอนโดมิเนียมมากขึ้นทำให้คอนโดมิเนียมมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูงในขณะที่ผู้บริโภคต้องมีการตัดสินใจเลือกซื้อเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคการสร้างให้เกิดความภักดีในตราสินค้าความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตราสินค้าซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคจะบอกต่อในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดที่ดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคได้ (วัชรพงศ์ พงษ์สิทธิ์, 2556)

จากการศึกษาสภาพปัญหาพักอาศัยอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม สรุปความเห็นของผู้วิจัย ดังนี้

1) การบริหารจัดการอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมต้องใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยบุคลากรฝ่ายบริหารจัดการนิติบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นตัวแทนของเจ้าของโครงการ และตัวแทนผู้พักอาศัยในอาคารชุดเพื่อร่วมกันทำงานและดูแลอาคารที่พักอาศัยพร้อมทั้งหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2) บุคลากรฝ่ายบริหารจัดการนิติบุคคลที่ถือเป็นบุคลากรกลุ่มที่มีความสำคัญเนื่องจากจะทำหน้าที่โดยตรงในการเข้ามาดูแลและบริหารจัดการอาคารชุดให้มีสภาพพร้อมใช้งานและเกิดประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุด แม้ว่าแนวทางการบริหารจัดการอาคารชุดจะมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามหมวด 5 นิติบุคคลอาคารชุดแห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติม) (ฉบับที่ 4), 2551) กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการจดทะเบียนอาคารชุดการออกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดและการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดพ.ศ.2553 ระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยอาคารชุด พ.ศ.2554 และพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางอาญาของผู้แทนนิติบุคคล พ.ศ. 2560

3) บุคลากรด้านบริหารเป็นกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ตรงในการบริหารจัดการอาคาร เนื่องด้วยการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต้องใช้องค์ความรู้ที่หลากหลายเช่น ด้านวิศวกรรม กฎหมาย บัญชี การสื่อสาร ฯลฯ ยังไม่มีสถาบันการศึกษาใดผลิตบุคลากรด้านการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการวิชาชีพด้านบริหารจัดการนิติอย่างแพร่หลาย

4) แนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้พักอาศัยนั้นยังมีปัญหาและเป็นปัญหาใหญ่เป็นเรื่องที่แต่ละบริษัทต้องดำเนินการบริหารจัดการตามระบบและแนวทางของผู้ประกอบการอาคารชุดเกิดผู้ประกอบการจำนวนมาก มีการแข่งขันกันพัฒนาสิ่งหาเพื่อที่อยู่อาศัยมีผู้ประกอบการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวนมาก

5) ภาคชนบทมีการอพยพเข้ามากรุงเทพมหานครเพื่อประกอบอาชีพ ทำให้ เมืองเจริญเติบโตมากมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ต้องการที่อยู่อาศัย ทำให้ที่ดินแพง แยกกันใช้ทรัพยากรเกิดปัญหามลพิษ จราจรติดขัด คนต้องการหาที่พักอาศัยใกล้แหล่งทำงาน มีความสะดวก สะอาด ปลอดภัยตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป

6) เมื่อผู้ประกอบการสร้างขายและโอนแล้วจะพินาศหน้าทีในการดูแล บำรุงรักษาอาคารไปเพื่อไปสร้างโครงการใหม่ ๆ ต่อไป ทำให้การดูแลอาคารและทรัพย์สินส่วนกลางตกเป็นภาระหน้าที่ของผู้ซื้ออาคารชุดต้องดูแลหรือบำรุงรักษาตนเอง ซึ่งผู้ซื้อจากหลากหลายอาชีพขาดประสบการณ์ตรงในการบำรุงรักษา ทำให้อาคารเกิดการเสื่อมโทรม เกิดความไม่พึงพอใจของผู้พักอาศัย เกิดความไม่ปลอดภัยในการใช้อาคาร เกิดการฟ้องร้องเกิดข้อพิพาทตามมา ทำให้คุณภาพการอยู่อาศัยของผู้พักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนดไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้พักอาศัย

7) รัฐบาลให้การส่งเสริมภาคอสังหาริมทรัพย์เพื่อการอยู่อาศัยต่อเนื่อง มีการออกกฎหมายหรือปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดเพื่อให้เกิดการซื้อขาย การขายอย่างสมบูรณ์ ในทางปฏิบัติผู้พักอาศัย ยังต้องขอรับการช่วยเหลือจากภาครัฐราชการหรือหน่วยงานกึ่งราชการเข้ามากำกับและกำหนดมาตรฐานแนวทางไว้อย่างชัดเจน

จากความเห็นและประเด็นสรุปข้อที่ 1-7 ของผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุดได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านการสื่อสารภายในอาคาร และด้านการบริหารจัดการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริหารจัดการอาคารชุด

ในปี พ.ศ.2511 กระทรวงมหาดไทยได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปประชุมสัมมนาเกี่ยวกับอาคารชุดที่ฮาวาย และเมื่อกลับมาแล้วได้รายงานผลการประชุมให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งเสนอความเห็นไว้ในอนาคตอาจจะมีการสร้างอาคารชุดขึ้นในประเทศไทย จึงควรมีกฎหมายเกี่ยวกับการถือกรรมสิทธิ์บังคับใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถซื้อห้องชุดได้โดยมีกรรมสิทธิ์ในแต่ละหน่วยเป็นเอกเทศ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยก็เห็นชอบด้วยจึงได้เสนอคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเพื่อขอรับนโยบายในเรื่องนี้ และดำเนินการเรื่อยมาโดยมอบหมายให้การเคหะแห่งชาติเป็นเจ้าของเรื่องและคณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการร่างขึ้นใหม่ จนออกมาเป็นพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 ที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน โดยได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 96 ฉบับพิเศษตอนที่ 67 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2522 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม 2522 เป็นต้นไป (Thaicondoonline, 2556)

อาคารชุด หรือห้องชุด

1. อาคารชุด หมายความว่า อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินกลาง
2. หมายความว่า ห้องชุดและหมายความรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของ ห้องชุดแต่ละราย ทรัพย์สินส่วนบุคคลแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ
 - 1) ห้องชุดซึ่งเป็นส่วนของห้องชุดที่แยกจากการถือกรรมสิทธิ์ออกให้เป็นส่วนเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งใน ห้องชุดนั้นทรัพย์สินบางประเภทจะมีกฎหมายกำหนดไว้ชัดเจนให้เป็นกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล อาทิเช่น มาตรา 13 วรรคสอง ได้บัญญัติให้พื้นห้อง ผนังกันห้องที่แบ่งระหว่างห้องชุดใด ให้ถือเป็นกรรมสิทธิ์รวมของเจ้าของห้องชุดนั้น เว้นแต่ผนังกันห้องที่ทำหน้าที่รับน้ำหนัก ถือเป็นโครงสร้างเพื่อความมั่นคงและป้องกันกันความเสียหายต่อตัวอาคารชุด ตกเป็นทรัพย์สินกลาง
 - 2) สิ่งปลูกสร้างหรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละราย เช่น ที่จอดรถที่ดินสำหรับทำสวนหย่อมส่วนของสิ่งปลูกสร้างหรือที่ดินนั้น ไม่จำเป็นต้องอยู่ติดต่อกันเป็นอันเดียวกับห้องชุดอาจแยกไปอยู่อีกส่วน หนึ่งต่างหากก็ได้ ทั้งนี้ตามที่ระบุไว้ในคำขอจดทะเบียนห้องชุด

3. ทรัพย์สินส่วนกลาง หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุดที่ดินที่ตั้งอาคารชุดและที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกัน เจ้าของร่วมกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่ไม่ใช่ห้องชุดเพราะถ้าเป็นห้องชุดเป็นกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลที่ดินที่ตั้งอาคารชุดและที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม (ประพล สิทธิชัย, 2557)

สรุปอาคารชุด คือ อาคารที่พักอาศัยประเภทหนึ่งที่มีลักษณะแนวตั้งประกอบด้วยห้องชุดพักอาศัยจำนวนมาก ซึ่งเป็นที่นิยมและเหมาะสมกับบริบทความต้องการพักอาศัยและถือครองเป็นเจ้าของกลุ่มคนทำงานในสังคมเมืองและหัวเมืองตามต่างจังหวัดโดยเฉพาะพื้นที่ที่บริเวณที่ความเจริญเข้าถึง พรังพร้อมด้วยสิ่งความอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งส่วนของโครงการและบริบทของสังคมทำให้อาคารชุดได้รับความนิยมมากขึ้นและมีแนวโน้มที่ขยายเติบโตขึ้นในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่สัมผัสลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้ง งานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โวลแมน (Wolman, 1973) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรม ทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็น ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถ มองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่ บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของ ตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

วิไลวรรณ พกนันท (2558: 17-19) กล่าวถึงแนวคิดการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องนึกถึง องค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้อง รับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือ อาจเกิดความ ประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่

ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้า เข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ รับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงาม ภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้าไม่มีความรู้สึกเสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับ คุณค่าจากการบริการอย่าง เต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจ ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดีแต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการ บริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ การบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้ศึกษาแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสรุปขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการอาคารของนิติบุคคลอาคารชุด จำนวน 10 อาคาร รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยวิธีการเลือกการสุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเป็นไปตามคุณสมบัติที่กำหนด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้จัดการอาคารของนิติบุคคลอาคารชุด 2) มีประสบการณ์การบริหารงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี และ 3) จัด

สนทนากลุ่มระดับหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปทั้ง 10 อาคาร แบ่งกลุ่มย่อยเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 7 คน รวม 21 คน

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้พักอาศัยในนิติบุคคลอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 อาคาร อาคารละ 150 คน รวม 1500 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้พักอาศัยในนิติบุคคลอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (1970) ได้จำนวน 306 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เนื้อหาจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างเป็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview)

1.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคารของนิติบุคคลอาคารชุด จำนวน 10 คน จาก 10 อาคาร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face- to-Face) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) และจัดสนทนากลุ่มจำนวน บุคลากรฝ่ายบริหารจัดการระดับหัวหน้างาน จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 7 คน รวม 21 คน

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัยนิติบุคคลอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้านคือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสารภายในอาคาร และด้านการบริหารจัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2. จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนก และ จัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ 3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แยกประเภทข้อมูลตามประเด็นคำถาม ตีความ สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น 4. สังเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดกลุ่มตามประเด็นคำถาม และ 5. นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำก่อนหลัง 2) อบรมเพิ่มทักษะการบริหารจัดการ ให้กับทีมงานทุกภาคส่วน 3) สร้างระบบการทำงาน การตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม/ตรวจสอบได้ และ 4) สร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน จำแนกออกตามประเด็นการศึกษา พบว่า



ด้านความปลอดภัย

- ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบเข้มงวดกรณีบุคคล(เข้า-ออก) อาคาร/เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารหมั่นเดินตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยให้มีสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

- นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจัดการงานด้านความปลอดภัย เช่น ระบบศัลยกรรมระบบ CCTV และระบบสัญญาณแจ้งเตือนต่าง ๆ

ด้านความสะอาด

- เพิ่มความ เข้มงวด กวดขัน ให้พนักงานทำความสะอาด ใส่ใจ และปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามมาตรฐานงานรักษาความสะอาด

- จัดให้มีระบบการรายงานผลการทำงาน การตรวจสอบ และ ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- ฝ่ายบริหารจัดการ กำหนดให้มีการ ดูแลและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น ลิฟต์ บันไดหนีไฟ สัญญาณเตือนภัย ฯลฯ

- การจัดพื้นที่จอดรถ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามสิทธิของผู้พักอาศัยตามกฎหมายของอาคารชุด ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยแจ้งเตือน พื้นที่จอดรถ และ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องจอดรถแก่ผู้พักอาศัย

ด้านการสื่อสารภายในอาคาร

- เจ้าหน้าที่บริหารต้องพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้พักอาศัย/ผู้มาติดต่อด้วย อธิบายชี้แจง ไม่ยี้มแหย่ ไม่ใจบริการ

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆของนิติฯ ผ่านช่องทางที่นิติฯจัดให้มีขึ้น เน้นการรณรงค์ขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้อยู่อาศัยร่วมกันด้วยดี

2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุดได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสะอาด ด้านการสื่อสารภายในอาคาร และด้านการบริหารจัดการ

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการบริหารจัดการอาคารชุดของนิติบุคคล โดยรวมทุกด้าน

ปัจจัย 5 ด้าน	n =306		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S D		
1. ด้านความปลอดภัย	3.90	.93	มาก	2
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.86	.84	มาก	5
3. ด้านความสะอาด	4.00	.86	มาก	4
4. ด้านการสื่อสารภายในอาคาร	4.48	.90	มากที่สุด	1
5. ด้านการบริหารจัดการ	4.16	.91	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.06	.25	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้พักอาศัยห้องชุดในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการอาคารชุดภาพรวมทั้ง 5 ด้านในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06) วิเคราะห์ความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการสื่อสารภายในอาคาร ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมา คือด้านการบริหารจัดการในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06) ลำดับสาม ได้แก่ ด้านความสะอาด ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00) ลำดับที่

สี่ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$)

อภิปรายผล

1. แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อโครงการนอกจากสภาพแวดล้อม ท่าเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐานต่าง ๆ แล้ว การบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดถือเป็นหัวใจหลักในการดำเนินการให้ปัจจัยพื้นฐานเหล่านั้นให้พร้อมสำหรับการบริการต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณรัตน์ หะวารีรักษ์ (2562) กล่าวถึงกลยุทธ์การพัฒนาอาคารชุดพักอาศัยของบริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) คือเน้นการขยายพอร์ทให้เติบโตและยืดหยุ่นตามสภาวะตลาด โดยการสร้างธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปรับตัวตามสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในแต่ละปี และเน้นการพัฒนาโครงการแบบมิกซ์ยูสทำให้เกิดแบรนด์ที่ให้ความสำคัญกับไลฟ์สไตล์ลูกค้ามากขึ้น เน้นกลยุทธ์เพิ่มมูลค่ากลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ และการตลาดแบบออนไลน์โดยที่กลยุทธ์หลักยังคงเป็นเรื่องของการบริหารต้นทุน กลยุทธ์ดังกล่าว มีผลอย่างมากต่อผู้ซื้อที่สามารถตอบโจทย์และเป็นปัจจัยผลักดันที่ทำให้ความต้องการอาคารชุดเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและกลายเป็นที่อยู่อาศัยรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ และสอดคล้องกับเจริญจิตต์ ผงงวิริยาทร (2559) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมหรืออาคารชุดมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัย ด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม นั้น พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ว่ารูปแบบการบริหารจัดการอาคารชุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้พักอาศัยกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบหรือหลักการสำคัญ 3 ประการ ที่ผู้วิจัยเรียกว่า “หลัก 3 ต้อง” คือ 1) ต้องบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎหมาย 2) ต้องบริหารจัดการด้วยใจการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (Service Mind) และ 3) ต้องบริหารจัดการสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการพักอาศัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันการณ์

2. ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอาคารชุดในด้านการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด และด้านการสื่อสารภายในอาคาร ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่โครงการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พักอาศัย ซึ่งมีแตกต่างกันออกไปตามนโยบายของแต่ละโครงการ แต่โดยหลักแล้วต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย และการตัดสินใจซื้อในที่สุด ดังผลวิจัยของนฤพนธ์ ไชยยศ (2559) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่พักอาศัยแนวตั้งในกรุงเทพมหานคร ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือการออกแบบสถาปัตยกรรมสถานที่ตั้งและราคาต่อตารางเมตร นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจ ด้านความต้องการทางกายภาพของผู้อยู่อาศัยเน้นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น สวน พิตเนส สระว่ายน้ำ ร้านค้า ร้านอาหารและที่จอดรถ ส่วนตัวทั้งในโครงการคอนโดมิเนียมและในพื้นที่โดยรอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชารัตน์ อัครมณี (2562) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของลักษณะคอนโดมิเนียมที่ส่งเสริมสุขภาวะในการอยู่อาศัยตามทัศนคติของผู้อยู่อาศัยสามารถจำแนกได้ 8 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) คุณภาพอากาศ (2) ความสะดวก (3) สุขภาพ (4) สภาพแวดล้อม (5) การจัดการชุมชน (6) ความปลอดภัย (7) จิตใจ (8) ลักษณะทางกายภาพ องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจให้กับผู้พักอาศัยในห้องชุด ซึ่งข้อมูลวิจัยในส่วนนี้จะประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรวมถึงภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคอนโดมิเนียมที่ส่งเสริมสุขภาวะในการอยู่อาศัยต่อไปในอนาคต



สรุป

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้สร้างแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร “หลัก 3 สุข” คือ สันติสุข สงบสุข ปกติสุข ดังนี้



ภาพที่ 1 แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) ผู้บริหารนิติบุคคลอาคารชุดควรจัดทำแผน พัฒนาแนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โดยเฉพาะปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านการสื่อสารภายในอาคาร ด้วยการสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นในการให้บริการที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในทุก ๆ ด้าน
- 2) ผู้บริหารนิติบุคคลอาคารชุดควรต้องเน้นการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยภายในอาคารชุดโดยอาจจัดตั้ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีจิตบริการคอยรับฟังปัญหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้พักอาศัยในอาคารชุดเพื่อแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยต้องนำมาทบทวนและปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา
- 3) ผู้บริหารนิติบุคคลอาคารชุดควรสร้างระบบการสื่อสารที่สามารถทำให้ผู้พักอาศัยในอาคารชุดมีความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน
- 4) ผู้บริหารนิติบุคคลอาคารชุดควรอำนวยความสะดวกและจัดการด้านบริการในทุกด้านให้เต็มรูปแบบตามที่สิทธิ ที่ผู้พักอาศัยพึงมีพึงได้และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็งของงานวิจัยเพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อให้ผลของการทำวิจัยมีส่วนในการพัฒนาการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้พักอาศัยในห้องชุด สามารถแก้ปัญหาได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของเจ้าของร่วมและหรือผู้เช่าพักอาศัย
2. ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละประเด็นปัญหาการวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในอาคารชุดหรือโครงการพักอาศัยแบบอื่น เพื่อจะได้มีองค์ความรู้ใหม่เพิ่มมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งภาคธุรกิจและส่วนผู้บริโภค

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการอาคารชุดเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของโครงการต่าง ๆ ว่ามีจุดแข็ง จุดอ่อน อย่างไร เพื่อสร้างแนวทางที่เป็นสายกลางที่สามารถปรับใช้กับทุกโครงการเพื่อผลประโยชน์แก่ผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

- กุลิสรา เปล่งศรีเกิด และ ไพโรจน์ เกิดสมุทร. (2560). คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 3(2), 30-39.
- เจริญจิตต์ ผจงวิริยาพร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิชารัตน์ อัครมณี (2561). โอกาสและข้อจำกัดของการพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียมโดยใช้แนวคิดสุขภาวะของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์เคหะพัฒน์ศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2559). *สถานการณ์ตลาดที่อยู่อาศัยปี 2558 และแนวโน้มปี 2559*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- นฤพนธ์ ไชยยศ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยแนวตั้งในกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิตประจำปี 2559*. RSU National Research Conference 2016.
- ปรีชา สามัคคี และคณะ. (2557). การพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวที่เน้นสื่อประสมเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 19 จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 6(2), 14-26.
- ประพล สิทธิชัย. (2557). *นโยบายโครงการจัดสรรที่ดินขนาดเล็กพิเศษ* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณรัตน์ หะรารักษ์. (2562). *กลยุทธ์ในการพัฒนาอาคารชุดพักอาศัย กรณีศึกษาบริษัท พกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์เคหะพัฒน์ศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรพงศ์ พงษ์สิทธิ์. (2556). *พฤติกรรมและความสัมพันธ์ของปัจจัยการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมกรณีศึกษา คอนโดมิเนียมลุมพินีคอนโดทาวน์โครงการบดินทรเดชา – รามคำแหง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล และพิชชา ฉัตรชัยพลรัตน์. (2564). พฤติกรรมการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของกลุ่มลูกค้า Generation Y. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา*, 3(3), 1 - 26.
- วิไลวรรณ พกนนท์. (2558). *การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Schermerhorn, J. (1984). *Management for Productivity*. New York: John Wiley and Sons.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Thaicondoonline. (2556). *การบริหารจัดการอาคารชุด*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก www.thaicondoonline.com/cm-condo-manage/77-condomanagement.pdf