

รูปแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

พันทิตา ดาวรัตน์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียม ศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอาชีพพนักงานองค์กรรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.3 และประเภทการพักอาศัย ส่วนใหญ่คือผู้เช่าคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 50.2 และเจ้าของคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 49.8 ตามลำดับ คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy}=0.776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา มีการจัดการเกี่ยวกับฝ่ายนิติบุคคลด้วยการบริหารจัดการโดยบริษัทที่จัดการเกี่ยวกับนิติบุคคลโดยเฉพาะและบางส่วนดำเนินการบริหารงานด้วยเจ้าของร่วมเป็นผู้ดำเนินการจัดการต่าง ๆ ที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียม มีการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยเพื่อให้สามารถอาศัยอยู่ได้อย่างปกติสุข

คำสำคัญ : คอนโดมิเนียม ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6624104439@rumail.ru.ac.th

Management model of condominium juristic persons in Hat Yai District, Songkhla Province

Puntita Dawrut ¹

ABSTRACT

The purposes of this research were to study of satisfaction in the services of condominium juristic persons, study of the quality of services of condominium juristic persons, and study of the relationship between the quality of services and satisfaction in the services of condominium juristic persons in Hat Yai District, Songkhla Province. According to the study, the sample consisted of 400 residents of condominiums in Hat Yai District, Songkhla Province, obtained by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient analysis.

The research result found that; Most of the residents in condominiums in Hat Yai District, Songkhla Province are female (54.5%) and male (45.5%), aged 31-40 years (36.2%), bachelor's degree (72.8%). They were government employees (22.0%). Their average monthly income was mostly 15,001-25,000 baht (42.3%). Most of the residents were condominium tenants (50.2%) and condominium owners (49.8%), respectively. The quality of service of condominium juristic persons in Hat Yai District, Songkhla Province is at a high level. Satisfaction with the service of condominium juristic persons in Hat Yai District, Songkhla Province is at a high level. The relationship between the satisfaction pattern of the service of the juristic persons and the quality of service of condominium residents in Hat Yai District, Songkhla Province has a fairly high relationship in the same direction ($r_{xy}=0.776$) with statistical significance at the 0.01 level. From this study, it was found that the management model of the condominium juristic person in Hat Yai District, Songkhla Province, is the management of the juristic person by a company that specifically manages the juristic person and some of the management is done by the co-owners who manage various things that facilitate the services provided to the condominium residents. There is the application of electronic systems to report various problems related to living so that they can live happily.

Keywords : Condominium, Satisfaction, Service Quality

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: 6624104439@ru.ac.th

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมได้เข้ามาสู่ประเทศไทยครั้งแรกในปี พ.ศ. 2531 และได้ตราพระราชบัญญัติอาคารชุดนี้ขึ้นมาบังคับใช้เมื่อเมษายน 2522 ต่อมาได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติอาคารชุดด้วยสาเหตุความไม่เหมาะสม อาทิ เช่น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือนิติบุคคลต่างตัวสามารถถือครองกรรมสิทธิ์ห้องชุดในอาคารชุดที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การเอาเปรียบผู้บริโภคในการบริหารนิติบุคคลอาคารชุด ตลอดจนการกระทำที่เป็นโทษตามกฎหมายต่อผู้ฝ่าฝืนเป็นต้น โดยในปัจจุบันอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในเขตเศรษฐกิจสำคัญ หัวเมืองสำคัญ แหล่งท่องเที่ยวในเมืองสำคัญ ๆ เหตุผลที่ผู้ซื้อตัดสินใจเลือกซื้อห้องชุดในอาคารชุดมีหลายประการ ได้แก่ ซื้อเพราะมีพื้นที่ไม่มาก สะดวกง่ายต่อการดูแลและบำรุงรักษาหรือใกล้สถานที่ทำงาน เดินทางสะดวก ใกล้ห้างสรรพสินค้าและสถานที่สำคัญ การเลือกซื้อเพื่อการลงทุนหรือเก็บไว้ขายในระยะยาวหรือให้เช่าเพื่อผลตอบแทนที่ดีกว่าทางเลือกอื่น ซื้อให้บุตรหลานพักอาศัยใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือเลือกซื้อเพราะอยู่ในทำเลที่ดีมีอนาคตมีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความปลอดภัยสูง (กฤษณทิพย์ พานิชภักดิ์, 2560) อย่างไรก็ตามการอาศัยอยู่บนคอนโดมิเนียมเป็นการอยู่อาศัยบนอาคารแนวตั้งภายใต้ชายคาเดียวกัน ทำให้มีจำนวนผู้อาศัยมีความแตกต่างกันด้านฐานะทางการเงิน พฤติกรรม การศึกษาชีวิต การดำเนินชีวิต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบุคคลที่เป็นคนกลางในการคอยดูแลเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข โดยคนกลางในที่นี่จะเรียกว่า “นิติบุคคล”

นิติบุคคลมีหน้าที่เพื่อกำหนด กฎ กติกา มารยาท ระเบียบข้อบังคับขึ้นมาเพื่อบังคับให้สังคมการอยู่อาศัยของคนจำนวนมากมีความเข้าใจและปฏิบัติตามเพื่อให้การใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนของห้องชุด ทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนกลาง สิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เกิดความสงบเรียบร้อย สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกถึงความน่าอยู่ปลอดภัย และมีความสุขคือการที่อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมนั้นมีนิติบุคคลอาคารชุดที่มีคุณภาพในการบริหารอาคาร ทั้งด้านการมีประสบการณ์การบริหารงานอาคาร และการบริการของเจ้าหน้าที่นิติบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยและเป็นชุมชนน่าอยู่ นิติบุคคลที่ดีจะมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการส่งผลให้การบริหารจัดการที่พักอาศัยคอนโดมิเนียมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมถือเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากการอาศัยแบบอาคารชุดมีลักษณะแตกต่างกับการอยู่อาศัยประเภทอื่น ซึ่งการอยู่อาศัยในอาคารชุดนั้นผู้เป็นเจ้าของหรือผู้อาศัยจะต้องอยู่ร่วมกับผู้อาศัยคนอื่น ๆ เป็นการอยู่อาศัยที่มีลักษณะที่เจ้าของหรือผู้อาศัยจะต้องอยู่ร่วมกับผู้อาศัยคนอื่น ๆ อาจส่งผลให้เกิดปัญหาการอยู่อาศัยร่วมกัน โดยกรรมสิทธิ์ในพื้นที่อาคารชุดนั้นจะประกอบไปด้วย กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางและกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล การเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคารชุดนั้นจะทำให้บุคคลนั้นมีสิทธิและหน้าที่ไปพร้อมกัน โดยอาคารชุดแต่ละที่จะประกอบไปด้วยเจ้าของรวมเป็นจำนวนมากย่อมเกิดความรับผิดชอบร่วมกัน โดยตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้ “นิติบุคคล” เป็นผู้จัดการดูแลความเรียบร้อยทรัพย์สินส่วนกลางแทนเจ้าของรวมเพื่อให้การบริหารอาคารชุด ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ (ธนกฤต ไทยมี, 2564)

ปัญหาการบริหารจัดการของนิติบุคคลอาคารชุดแต่ละแห่งย่อมมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งคุณภาพของการบริหารจัดการที่ดีของอาคารชุดจำเป็นต้องประกอบด้วยการบริหารจัดการสองส่วน คือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยประกอบไปด้วยนโยบายความต้องการและพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยและข้อกำหนดทางกฎหมายกับงานบริการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการบริหารจัดการนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานดูแลบริหารอาคารชุดที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตที่ดีอันจะส่งเสริมให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย และสภาพแวดล้อมที่ดีแก่ผู้อยู่อาศัย ทั้งยังจะเป็นส่วนที่ช่วยรักษาทรัพย์สินภายในอาคารอีกด้วย การบริหารจัดการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพที่ดีของอาคารชุดเพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่าปัญหานิติบุคคลอาคารชุดยังพบปัญหาอีกหลากหลายประการ เช่น ขาดประสบการณ์ในการบริหาร ตัดสินใจผิดพลาด โดยบางคนคิดว่านิติบุคคลจะเลือกใครมาเป็นก็ได้ ไม่เห็นจะต้องสนใจว่าใครจะเข้ามาบริหารเลยเอาราคาถูกไว้ก่อนได้ไม่ต้องจ่ายค่าส่วนกลางมากตรงนี้จะไปส่งผลกระทบยาวถึงการบริหารงานในอนาคตต่อไปได้ การทุจริตโดยบุคคลที่เป็นกรรมการตรวจสอบรู้เห็นเป็นใจกับผู้จัดการนิติบุคคลในการจัดซื้อจัดจ้าง ซื่ออุปกรณ์ ปรับปรุง ตกแต่งอาคาร โดยคิดราคาค่าจ้างเกินจริง เน้นบริหารต้นทุนต่ำ ส่วนกลางโทรมเร็ว ไม่ได้มาตรฐาน เกิดจากการบริหารงานของนิติบุคคลที่มองว่าการดูแลส่วนกลางให้ดีและหรูหราเป็นส่วนเกินความจำเป็น จึงทำการตัดน้ำ ปิดไฟ ปิดแอร์ ในบางจุด ทำให้ทรัพย์สินส่วนกลางดูเสื่อมโทรมเร็วกว่าปกติ (ชน พร็อพเพอร์ตี้ คอนเซาแทนท์, 2560)

คุณภาพการให้บริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจ การทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งจากการศึกษาความต้องการของผู้อยู่อาศัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตที่ดีพบว่าให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในการอยู่อาศัยภายในอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม และความอุ่นใจที่อยู่ในบ้านที่มีคุณภาพเป็นลำดับต้น ๆ (DDproperty, 2562) รวมไปถึงการมีนิติบุคคลที่คอยบริหารจัดการส่วนกลางต่าง ๆ ของคอนโดมิเนียมให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ของผู้อยู่อาศัยได้ ส่วนหนึ่งของผู้อยู่อาศัยแทบจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ดังนั้น หากนิติบุคคลมีการบริหารจัดการที่ดีจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้ในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลิสรา เป็ล่งศรีเกิดและไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ผลการศึกษา พบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของนิติบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้พักอาศัย

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมมากที่สุด เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. รูปแบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก
3. ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม และศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงต้องใช้หลักการทางสถิติแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตาม Cochran (1977 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ $e=0.05$ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จำนวน 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในเรื่องของการส่งกลับ และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

2. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้พักอาศัยสูงสุด
3. นำแนวทางที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมเพื่อให้มีการบริหารงานที่เป็นระบบและส่งผลให้คุณภาพการบริการของผู้อยู่อาศัยดีขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิติบุคคลของคอนโดมิเนียม

นิติบุคคลเป็นบุคคลประเภทหนึ่งเกิดขึ้นเพราะอาศัยอำนาจแห่งบทบัญญัติของ กฎหมาย นิติบุคคลเมื่อได้จัดตั้งขึ้นโดยบทบัญญัติของกฎหมายแล้ว (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 65) กฎหมายได้รับรองสถานะของนิติบุคคลเป็นบุคคลอีกประเภทหนึ่งต่างหากจากบุคคลธรรมดา มีสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ตามบทบัญญัติทั้งปวงแห่งกฎหมายในขอบวัตถุประสงค์ตามข้อบังคับหรือตราสารจัดตั้ง นิติบุคคลเป็นบุคคลที่มีขึ้นได้ด้วยอาศัยอำนาจแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย มีนักกฎหมาย หลายคนได้อธิบายความหมายของคำว่า “นิติบุคคล” ซึ่งมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน เช่นนิติบุคคลที่กฎหมายสมมุติขึ้นนี้ไม่ใช่บุคคลที่มีชีวิตจิตใจ กฎหมายเรียกว่านิติบุคคลต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้ จึงจะมีสภาพบุคคลขึ้นได้ แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดที่ระบุไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อาจก่อตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคลโดยกฎหมายอื่นก็ได้

การบริหารงานอาคารชุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงจำเป็นต้องจ้างบริษัทรับบริหารทรัพย์สินมืออาชีพ แทนที่จะให้ผู้เป็นเจ้าของโครงการหรือผู้อยู่อาศัยที่เป็นเจ้าของห้องชุดบริหารเอง สามารถอธิบายเหตุผลได้ดังนี้ (สมาคมนักบริหารอาคารชุด, 2564)

1. บริษัทมีความพร้อมด้านบุคลากร โดยมีพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ มีประสบการณ์ได้รับการฝึกฝนอบรมในการจัดการทรัพย์สินโดยเฉพาะจึงย่อมบริหารงานได้ดีกว่า
2. บริษัทมีความเป็นกลางในการจัดเก็บค่าใช้จ่ายหรือการจัดการทรัพย์สิน มากกว่าการปล่อยให้ผู้เป็นเจ้าของโครงการ หรือเจ้าของทรัพย์สินคนอื่นที่อาจจะลำเอียงหรือเป็นที่คลงแคลงใจของเจ้าของร่วมได้
3. บริษัทมีพนักงานในการบริหารงานตลอดเวลา 24 ชั่วโมง สามารถทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ดีกว่าเจ้าของโครงการหรือเจ้าของทรัพย์สิน
4. หากบริษัททำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพตามนโยบายหรือตามที่ได้ตกลงไว้ คณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด หรือเจ้าของร่วมอาจจะยกเลิกสัญญาหรือถอดถอนผู้จัดการได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ คือ หนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจเกิดความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะเมื่อธุรกิจการให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันหรือตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ซึ่งเป็นผู้ตัดสิน คุณภาพการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริงดังนั้นการกำหนดคุณภาพการบริการช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้ และความแตกต่างนี้ก็จะสามารถทำให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้เป็น

อย่างดี (ฤทัยธิ์ ทองกรบุญวัฒน์, 2561; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2562) นอกจากนี้ ชูชัย สมิทธิไกร (2562) ได้อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการประเมิน ผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศรวมไปถึงความเหนือกว่าของการบริการซึ่งผู้บริโภคจะประเมิน คุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้หลังจากได้รับบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (1985 อ้างถึงใน ปุญญาพร บุญธรรมมา, 2563) ได้กล่าวว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบผลสำเร็จ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ผู้ให้บริการของบริษัทหลายแห่ง จะนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบคุณภาพการบริการ

ในการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา โดยประยุกต์ใช้จากแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (1985 อ้างถึงใน ปุญญาพร บุญธรรมมา, 2563) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของนิติบุคคลของคอนโดมิเนีย

Millet (2012 อ้างถึงใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ให้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ ดังนั้นการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) เป็นการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ก

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Millet (2012 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2564) มาเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลิสรา เปล่งศรีเกิดและไพโรจน์ เกิดสมุทร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้พักอาศัยในอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105 ที่มีเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้พักอาศัย ที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อาภาพร รอดโตนด (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) มีผู้พักอาศัยตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 316 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.2 มีอาชีพเป็นนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.9 โดยแบ่งเป็นเจ้าของร่วม / เจ้าของกรรมสิทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีประเภทการพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นคอนโดขนาดกลาง (Low Rise) คิดเป็นร้อยละ 61.7 2) ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ

วีรวัฒน์ ลลิตชัยวสิน อิงอร ตั้งพันธ์ และชินโสณ วิสิฐนิกิจา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด บริษัท พรีเมอ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความพึงพอใจในการ

ให้บริการของนิติบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการระดับความสัมพันธ์สูงมากทิศทางเดียวกันและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงต้องใช้หลักการทางสถิติแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อประมาณการขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตาม Cochran (1977 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ $e = .05$ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดในเรื่องของการส่งกลับ และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอในการนำไปเก็บรวบรวมเพื่อทำการศึกษาต่อไป (พุทธสรณ์ สุธธิไชยเมธี, 2556) ในงานวิจัยนี้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.936

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาจะดำเนินการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ บทความวิจัย สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลและเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอผลด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการ ฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา นำเสนอผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ด้วยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r_{xy})

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 400 คน พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.8 อาชีพพนักงานองค์กรรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.3 และประเภทการพักอาศัย ส่วนใหญ่คือผู้เช่าคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 50.2 และเจ้าของคอนโดมิเนียม คิดเป็นร้อยละ 49.8 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, $SD=0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.54$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.54$) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.66$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.15$, $SD=0.72$) และน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.01$, $SD=0.77$) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.54$) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.63$) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.72$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.73$) และน้อยที่สุด คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.73$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy}=0.776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา มีการจัดการเกี่ยวกับฝ่ายนิติบุคคลด้วยการบริหารจัดการโดยบริษัทที่จัดการเกี่ยวกับนิติบุคคลโดยเฉพาะและบางส่วนดำเนินการบริหารงานด้วยเจ้าของร่วมเป็นผู้ดำเนินการจัดการต่าง ๆ ที่คอยอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียม มีการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยเพื่อให้สามารถอาศัยอยู่ได้อย่างปกติสุข

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการบริหารจัดการความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการของลูกค้าที่ตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงหมายถึงความรู้สึกที่ดีที่มีต่อบุคลากร ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น ทั้งนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังได้รับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่คาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากบริการตรงกับความต้องการที่ตั้งใจไว้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ

2. คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของเบญจมา แจ้งเวช ฉาย (2559) กล่าวไว้ว่า แนวคิดคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้วนำมาสู่การสะท้อน คุณภาพการให้บริการ คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับการบริการจากบุคคลโดยตรง การได้รับการบริการจากแบบเผชิญหน้า และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ นอกจากนี้คุณภาพการบริการที่นิติบุคคลคอนโดมิเนียม ณ ปัจจุบัน มีความเหมาะสมและสอดคล้องตามต้องการของผู้พักอาศัยภายในคอนโดมิเนียม นอกจากนี้คุณภาพการบริการยังเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการส่งมอบบริการจากธุรกิจสู่ลูกค้า โดยจะต้องมอบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและที่สำคัญจะต้องมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการได้ตรงและครบถ้วนถูกต้อง เกิดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ และตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy}=0.776$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลเป็นแบ่งเป็นความรู้สึกด้านบวกและความรู้สึกด้านลบ โดยความรู้สึกด้านบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุขหรือเรียกว่าความพึงพอใจ และความรู้สึกด้านลบคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ไม่มีความสุขหรือเรียกว่าความไม่พึงพอใจ โดยความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมาย และในทางกลับกันเมื่อไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการได้ความรู้สึกไม่พอใจจะเกิดขึ้น ซึ่งเกิดจากผู้ให้บริการกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยสังเกตจากการตอบรับและปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดลอมทางกายภาพ ได้แก่ การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา (ชูชัย สมิทธิไกร, 2562) ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความสุขของระดับความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการนั้นเกิดขึ้นได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งเกิดมิติของคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับความคาดหวังหรือความต้องการพอดีหรืออาจเป็นคุณภาพที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่าความต้องการของผู้ใช้บริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2562) โดยผู้รับบริการได้รับความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดี การที่จะทำให้ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกที่พึงพอใจได้นั้นจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งในที่นี้คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นการประเมินผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศรวมไปถึงความเหนือกว่าของการบริการซึ่งผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้หลังจากได้รับบริการ ดังนั้นการที่นิติบุคคลในคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา สามารถรักษาคุณภาพของการบริการให้ เป็นไปตามมาตรฐานของ SERVQUAL ได้ก็จะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจมากขึ้นตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียมใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก โดยในแต่ละด้านเรียงจากมากไปน้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานบริการให้มีความรวดเร็วและทันสมัย เช่น Application รับเรื่องร้องเรียน หรือชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ และมีจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการจะทำให้ผู้อยู่อาศัยรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น

1.2 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมควรบริหารจัดการผู้พักอาศัยให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการพักอาศัย มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมควรมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้พักอาศัย ยอมรับคำตำหนิ ดิชม มีความเข้าใจ รู้จัก และมีความยินดีในการให้บริการ

1.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมควรมีช่องทางการสื่อสารที่ทำให้ได้รับความสะดวกในการรับทราบข้อมูล ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว จับใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมมีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ให้กับตัวเองและพวกพ้อง และสามารถบริหารงานจัดการปัญหาได้เป็นอย่างดี

2. ความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ. หาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก โดยในแต่ละด้านเรียงจากมากไปน้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อประสิทธิภาพที่ดีในการให้บริการ

2.2 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมควรปฏิบัติต่อผู้พักอาศัยตามมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่เลือกเพศ อายุ อาชีพ หรือสถานภาพอื่น ๆ

2.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมควรมีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ดีขึ้น

2.4 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ควรมีเจ้าหน้าที่นิติบุคคลคอนโดมิเนียมเพียงพอและควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์พร้อม ๆ กัน

2.5 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) โดยนิติบุคคลคอนโดมิเนียมต้องสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลาเมื่อได้รับร้องเรียนจากผู้พักอาศัย

3. จากผลการศึกษาแบบการบริหารจัดการฝ่ายนิติบุคคลของคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ในครั้งนี้ พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม คือ นิติบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจถึงการดูแลผู้อยู่อาศัยเป็นอย่างดี ทั้งนี้การให้บริการต้องสามารถจับต้องได้ เช่น การนำเทคโนโลยี

มาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการ สำหรับแจ้งขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียนต่าง ๆ รวมไปถึงการที่นิติบุคคลมีการเอาใจใส่ต่อผู้อยู่อาศัยเป็นอย่างดี มีจิตใจรักในการบริการ เต็มใจให้บริการและพร้อมช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้อยู่อาศัยที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ต้องรู้จักการบริหารและจัดสรรทรัพยากรในส่วนกลางต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ในการใช้สอยแก่ลูกบ้านให้มากที่สุดเพื่อความสุขในการอยู่อาศัยของผู้อยู่อาศัยคอนโดมิเนียมในอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมในพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เพื่อให้เกิดวิเคราะห์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของนิติบุคคลคอนโดมิเนียม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการให้ผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- คุณทลทิพย์ พานิชภักดิ์. (2560). การปรับปรุงกายภาพของพื้นที่ส่วนกลางและการบริหารจัดการโครงการอาคารชุดตามกลยุทธ์ “ชุมชนน่าอยู่สำหรับคนทุกวัย” : กรณี ศึกษาแบรนด์. สาระศาสตร์, 3, 517-530.
- กุลิสรา เปล่งศรีเกิดและไพโรจน์ เกิดสมุทร. (2560). คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A สุขุมวิท 105. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 30, 30 – 39.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชั้น พร็อพเพอร์ตี้ คอนเซาแทนท์. (2560). การบริหารจัดการของนิติบุคคลอาคารชุด. สืบค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.sunproperty.co.th/th/index.php>
- ชนกฤต ไทมี. (2564). ปัญหากฎหมายการบริหารจัดการอาคารชุด. วารสารกฎหมายนิติพัฒน์ นิต้า, 10(1), 74-94.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปัญญพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ฤทัยวิทย์ ทองกรบุญยวัฒน์. (2561). คุณค่าตราสินค้า และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ และความภักดีในตราสินค้าของร้านอาหารบุฟเฟต์

ประเภทชาบู ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วีรวัฒน์ ลลิตชัยวสิน อิงอร ตั้งพันธ์และชินโสณ วิสิฐนธิกิจา. (2564). คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด บริษัท พรีเมอ แมเนจเม้นท์ จำกัด. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 13(3), 182-193.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, และจิระวัฒน์ อนุวิชานนท์. (2562). หลักการตลาด. นนทบุรี: ธรรมสาร.

สมาคมนักบริหารอาคารชุด. (2564). การบริหารอาคารชุดอย่างมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : สถาบันอบรมแมนพาเวอร์ตีคั้ง.

อภาพร รอดโตนด. (2561). ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา บริษัท พฤษภา เรย์ลเอสเตท จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vit15-2/6114993858.pdf>.

DDproperty. (2562). พ.ร.บ.อาคารชุด พ.ศ. 2551. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2567, จาก

<https://www.ddproperty.com/%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%8B%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%8A%E0%B8%B8%E0%B8%94%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%A5%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%94-5583>