

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 607) อาจกล่าวได้ว่า ทุกสาขาอาชีพในโลกปัจจุบัน วิชาการทางสังคมเปลี่ยนแปลงไปมนุษย์ไม่ได้อยู่เพื่อการยังชีพเหมือนสมัยก่อน การดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการประกอบสัมมาอาชีพที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดๆ ต้องมีฝ่ายที่เป็นผู้ให้ และฝ่ายที่เป็นผู้รับ ย่อมมีฝ่ายที่อยู่ตรงกันข้ามเสมอ จึงมักจะพบอยู่เสมอว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือการให้บริการที่ดีเป็นหัวใจแห่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริหารงานทุกแขนงต้องคำนึงถึงสถานะที่ต้องมีการแข่งขันทางธุรกิจทุก ๆ ด้าน หากกิจการใด ๆ ไม่คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่นานกิจการนั้น ๆ จะประสบความล้มเหลวได้

ความหนาแน่นของประชากรในชุมชนเมือง เป็นเหตุให้ราคาที่ดิน และที่พักอาศัยมีราคาสูงขึ้น โดยเฉพาะเรื่องที่ดินที่ราคาสูงมาก จึงเป็นเหตุปัจจัยในการใช้ที่ดินให้คุ้มค่าที่สุด การสร้างที่พักอาศัยในแนวราบนั้นโดยระบบเศรษฐศาสตร์ เป็นการใช้ที่ดินไม่คุ้มค่า และประโยชน์ในการใช้สอยพื้นที่ได้น้อย มาก เป็นเหตุให้การสร้างอาคารสูงจึงเป็นการสร้างมูลค่าของที่ดินของชุมชนเมือง และเป็นที่ยอมรับสำหรับประชากรผู้มีรายได้น้อยที่จะสามารถซื้อที่พักอาศัยเป็นของตนเองได้ในเขตชานเมืองซึ่งสะดวกที่จะประกอบกิจการหรือภารกิจในตัวเมือง อาคารสูงเหล่านี้จะเป็นการสร้างขึ้นมาขยและแบ่งพื้นที่ออกเป็นส่วนๆ เพื่อขาย และมีพื้นที่ส่วนกลาง และทรัพย์สินส่วนกลางในการใช้ประโยชน์ร่วมกัน อันเป็นจุดที่ทำให้เกิดพระราชบัญญัติควบคุมการดำเนินการจัดตั้งและบริหารจัดการที่เรียกกันว่า “พระราชบัญญัติอาคารชุด” ซึ่งประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ.2522 เพื่อเป็นแม่บทของอาคารดังกล่าวมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า “นิติบุคคลอาคารชุด”

นิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ได้ถือกำเนิดมาตามขั้นตอนของพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 โดยมีการบริหารจัดการให้เป็นอาคารสำนักงาน ซึ่งผู้วิจัยขึ้นทะเบียนกับกรมที่ดินเป็นผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดคนแรก และคนปัจจุบัน โดยการบริหารจัดการอาคารชุดนั้น จะมีรายรับที่ได้มาจากการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางจากเจ้าของร่วมเป็นหลัก

โดยเรียกเก็บในอัตรา 50 บาทต่อตารางเมตรต่อเดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การวางงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ที่จะนำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วม และมีมติอนุมัติงบประมาณดำเนินการในภาพรวม ซึ่งในทางปฏิบัติ ยังจะต้องนำเสนอรายละเอียดต่อที่ประชุม คณะกรรมการควบคุมการบริหารจัดการ ในบางเรื่องอีกด้วย ทั้งนี้ นอกจากจะมีการจัดทำงบประมาณ รายจ่ายแล้ว ยังจะต้องประเมินงบประมาณรายรับจากการให้บริการด้านต่าง ๆ อีกด้วย แต่การดำเนินการนั้น ต้องไม่ขัดกับแม่บทของ พ.ร.บ. อาคารชุด พ.ศ. 2522 กล่าวคือ จะต้องไม่ดำเนินการเพื่อหวังผลกำไร ดังนั้นการประมาณการรายรับและรายจ่ายจึงต้องสมดุลกัน และที่สำคัญที่สุดคือ การให้บริการ จะต้องสมดุลกับค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เจ้าของร่วมจ่ายมาด้วย ซึ่งเป็นความคาดหวังของเจ้าของร่วม ที่ต้องการให้เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการบริการที่เป็นธรรมอย่างสมภาค ที่ไม่แบ่งแยกว่า ใครถือกรรมสิทธิ์มากหรือน้อย

ทองใบ สุธาจารี (2545, หน้า 103) มีแนวคิดที่ว่า องค์กรที่มีความเป็นเลิศ เกิดขึ้นจาก แรงผลักดันเพื่อผู้รับบริการ องค์กรจะพยายามให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการ เพราะถือว่าเป็นคนสำคัญที่สุด ต้องสร้างความพึงพอใจให้โดยการตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้อย่างรวดเร็ว และ พยายามปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง แนวคิดของ บรรยงค์ โตจินดา (2543, หน้า 17) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร คือ คน เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญ ของการจัดการ คนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร ถ้าหากคนไม่มีคุณภาพ ก็ไม่สามารถ จัดการงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ จึงเป็นภารกิจที่ยิ่งใหญ่ ย่งยากของผู้บริหาร เพราะบุคคลเป็นผู้ใช้ปัจจัยการผลิตตัวอื่นๆ คนที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ต้องคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมาใช้ในการให้บริการ แล้วพัฒนา ยกระดับคุณภาพให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

จากการศึกษาสภาพของการให้บริการและสาเหตุของปัญหา โดยฝ่ายบริหารอาคาร เอส. เอ็ม. ทาวเวอร์ ได้สำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าของร่วมและผู้ใช้อาคาร โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ของเจ้าของร่วมและผู้ใช้อาคาร จำนวน 400 คน ในระหว่างสิงหาคม 2549 ถึง พฤศจิกายน 2549 ซึ่งในภาพรวมพบว่าร้อยละ 75 มีความพึงพอใจ น้อยในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ เช่นการซ่อมแซมหรือ การบำรุงรักษาของฝ่ายวิศวกรรม และงานบริการของฝ่ายดูแลอาคารที่มีการให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย รวมถึงการรักษาความสะอาดและการใช้พื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งผู้รับบริการได้ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้านนี้มาก ประกอบกับงานด้านเอกสารของฝ่ายธุรการ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น ของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการจะเข้ามาติดต่อ ควรเริ่มจากการทักทายที่แสดงออกถึงไมตรีจิต และ การเข้าร่วมในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ โดยภารกิจของงานธุรการในปัจจุบัน ผู้รับบริการ

ไม่พึงพอใจ ในการดำเนินการที่ล่าช้าเกี่ยวกับการออกบัตรแสดงสิทธิ์จอดรถ และความผิดพลาด ในการออกเอกสารแจ้งหนี้ เป็นต้น

จากการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จะมีปัญหาที่คล้ายคลึงกันในการให้บริการ และปัญหาที่เกิดขึ้น มีปัจจัยหลายด้านด้วยกัน สาเหตุมาจากผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม ในการให้บริการเช่น การทักทายที่มีกริยาท่าทางไม่สุภาพอ่อนน้อมในการต้อนรับและการให้บริการอื่น ๆ อันสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบในการให้บริการและไม่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในด้านความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง (นิตินุกคณาการชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม, 2549, หน้า 2)

จากกรณีปัญหาที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความไม่สะดวกและล่าช้า จากการบริการด้านการซ่อมบำรุงของแผนกวิศวกรรม การให้บริการบางส่วนมีปัญหาด้านงานธุรการ ในการออกบัตรจอดรถ และงานด้านเอกสารที่มีขั้นตอนมากที่จะต้องเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ตามที่ได้กล่าวมานั้น เป็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการทั้งสิ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจ ที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างถูกวิธีและมีขั้นตอน โดยได้พิจารณาจากรูปแบบแนวคิดของ อาศยา โชติพานิช (2549, หน้า 146) ที่ระบุว่างานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น

ดังนั้น ถ้ามีการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตา ขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ดังนั้นเมื่อนำแนวคิดต่าง ๆ มาผนวกเข้ากับข้อบังคับ นิตินุกคณาการชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ในหมวดที่ 4 เรื่องการจัดการอาคารชุด และการดูแลทรัพย์สินส่วนกลางและรวมไปถึงการให้บริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างเสมอภาค ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของฝ่ายบริหารอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุดในการให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพราะผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ ความสามารถ จะมีความพร้อมและความตั้งใจทำให้การให้บริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับ แนวคิดของ พิสิทธิ์ ชูประสิทธิ์ (2542, หน้า 8) ที่ว่าผู้บริหารอาคารชุดยุคใหม่จะต้องมีคุณภาพ ความรู้ และความชำนาญอย่างแท้จริง ต้องมีความรู้รอบด้าน ต้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างแข็งขันและ รวดเร็ว เน้นการให้บริการผู้ใช้อาคารเป็นหลัก

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตามภารกิจ การให้บริการของฝ่ายบริหารอาคาร

1.2.2 เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจการให้บริการของ ฝ่ายบริหารอาคาร

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการตามภารกิจการให้บริการของฝ่ายบริหารอาคาร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่า ก่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 พื้นที่ศึกษาคือ นิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม

1.4.2 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2545; อ้างถึงใน สมทรง สุขุมมะสวัสดิ์, 2549, หน้า 3) ซึ่งประกอบด้วย

1) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

- ก. อัจฉาศัย ความสุภาพ เคารพ เกรงใจ เป็นมิตรในการต้อนรับ
- ข. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ กิริยาท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ
- ค. ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ เชื่อถือ และซื่อสัตย์
- ง. การสื่อสาร การรับฟังข้อมูล และความคิดเห็นที่เป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ

2) ด้านความรู้ความสามารถ

- ก. ชีตความสามารถ ทักษะความรู้ที่องค์ใช้ในการให้บริการ
- ข. ความมั่นคง ความปลอดภัยจากความเลียงหรือความข้งใจทั้งหลาย
- ค. ความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

3) ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ

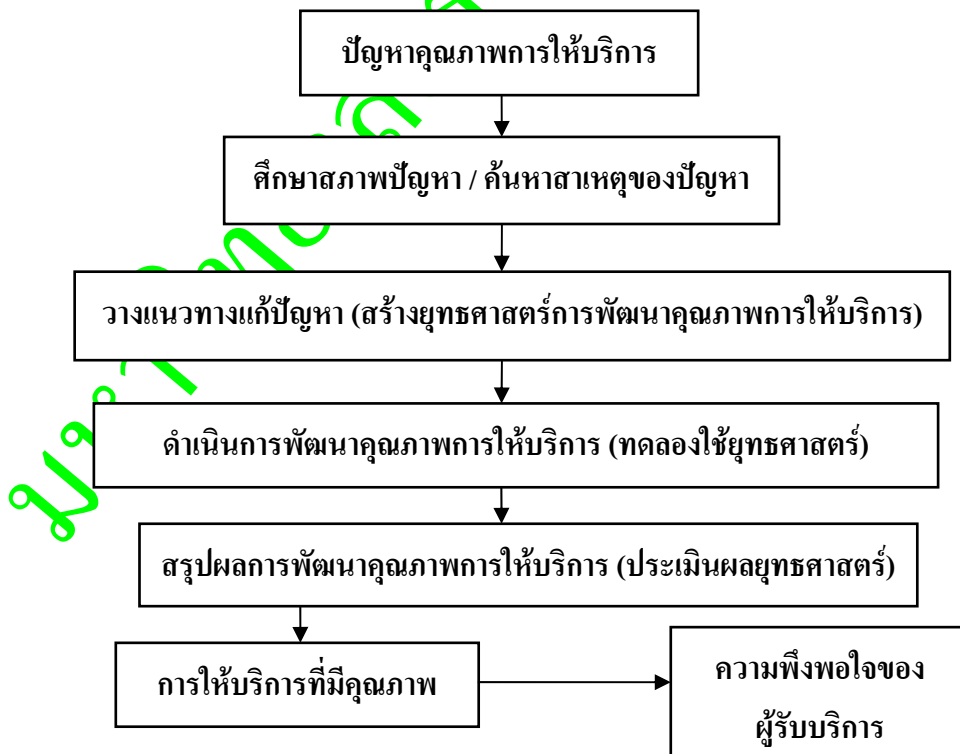
- ก. ความเชื่อถือได้ ให้บริการถูกต้อง รักษาความสัญญาไว้วางใจได้
- ข. การตอบสนอง การตั้งใจ มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- ค. การเข้าถึงได้ ง่ายต่อการติดต่อ

1.4.3 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการ ได้แก่ผู้ใช้อาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม จำนวน 1,492 คน และผู้ให้บริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร อาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม จำนวน 20 คน

1.4.4 ระยะเวลาดำเนินการศึกษาวิจัย ระหว่าง เดือน ธันวาคม 2550 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2551

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย เริ่มจากปัญหาคุณภาพการให้บริการ ศึกษาสภาพปัญหา ค้นหาสาเหตุของปัญหา วางแนวทางการแก้ปัญหา สร้างและทดลองยุทธศาสตร์ ดำเนินการแก้ปัญหา สรุปผลการแก้ปัญหา และประเมินผลยุทธศาสตร์ จากกรอบแนวคิดที่กล่าวข้างต้นนี้ เป็นกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยคาดหวังให้การวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเกิดประโยชน์โดยรวม ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจ การให้บริการของฝ่ายบริหารอาคาร ดังนี้

1.6.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ

1.6.2 ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1.6.3 ผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการบริการสูงขึ้น

## 1.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1.7.1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ นิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยประกอบด้วย

1) การพัฒนาผู้ให้บริการ ในด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ ความสามารถ และด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ

2) การพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และรวดเร็วต่อการให้บริการ

1.7.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีลักษณะดังนี้คือ ความเชื่อถือได้ ให้บริการถูกต้อง ตอบสนองรวดเร็ว ชัดความสามารถสูง อัจฉริยะดีมีความสุข มีความเข้าใจถึงความต้องการ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.7.3 สภาพปัญหาการให้บริการ หมายถึง ข้อบกพร่องต่างๆของการให้บริการตามภารกิจของฝ่ายบริหารอาคาร ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และข้อบกพร่องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุด

1.7.4 สาเหตุของปัญหาการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการ หรือ ทำให้เกิดคุณภาพของการให้บริการลดลง มาจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคล อาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ที่เป็นผู้ให้บริการ จำแนกออกเป็น ด้านพฤติกรรมและการแสดงออก ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบและระบบงานให้บริการ

1.7.5 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้อาคาร เจ้าของร่วม ผู้ประกอบการต่างๆ ในอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ประกอบด้วย

- 1) ผู้ประกอบการในอาคาร หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้พื้นที่ ในอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ เพื่อประกอบธุรกิจ กล่าวคือใช้เป็นที่สำนักงาน ซึ่งอาจจะเป็นเจ้าของร่วม หรือไม่ได้เป็นเจ้าของร่วม
- 2) ผู้ใช้อาคาร หมายถึง เจ้าของร่วม ผู้ประกอบการในอาคาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ และที่เป็นพนักงานของเจ้าของร่วมที่ประกอบการอยู่ในอาคาร
- 3) เจ้าของร่วม หมายถึง ผู้ที่ถือกรรมสิทธิ์ในพื้นที่ของอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ซึ่งถือครองในนามบุคคล และในนามนิติบุคคล

1.7.6 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานฝ่ายบริหารอาคาร เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ ที่ปฏิบัติงานในระหว่างที่ดำเนินการศึกษาวิจัย

1.7.7 นิติบุคคลอาคารชุด หมายถึง นิติบุคคลอาคารชุด เอส.เอ็ม.ทาวเวอร์ คอนโดมิเนียม ตั้งอยู่เลขที่ 979 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

1.7.8 งานวิศวกรรม หมายถึง งานซ่อมแซม บำรุงรักษา และงานบริการตรวจสอบแบบตกแต่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์