

หัวข้อวิจัย : การบริหารอาคารชุดที่พักอาศัยคอนโดมิเนียมระดับสูง

ผู้วิจัย : นายตฤณันท์ บุญมั่ง

หน่วยงาน : ภาควิชาการศึกษาด้านการก่อสร้างและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ.2553

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอาคารชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาสิ่งที่เป็นความพอใจและไม่พอใจในสิ่งที่บริษัทผู้บริหารอาคารชุดได้ดำเนินการอยู่ เพื่อนำข้อมูลจากผู้พักอาศัย มาปรับปรุงงานของการบริหารงานอาคารชุด ของบริษัท ABC จำกัด ให้เกิดการพัฒนาและก้าวหน้าโดยเฉพาะด้านบุคลากร และการสรรหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีนวัตกรรมที่ทันสมัยมารองรับความต้องการของผู้พักอาศัยอาคารชุดรวมถึงการวางแผนการก่อสร้างและการจำหน่ายอาคารชุดในอนาคตซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วย โดยมีแบบสัมภาษณ์ผู้พักอาศัยอาคารชุดในเรื่องความพึงพอใจในด้านต่างๆ การเข้าร่วมกิจกรรม และการบริหารจัดการอาคารชุดเป็นเครื่องมือในการศึกษา และขอบเขตการศึกษาครอบคลุมเฉพาะความต้องการความคิดเห็นของผู้ที่ได้อาศัยในอาคารชุดที่มีต่อ บริษัท ABC จำกัด ผู้บริหารงานอาคารให้เท่านั้น ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2553 ถึงเดือนกันยายน 2553 กรอบแนวคิดในการศึกษากำหนดแนวทฤษฎีของกลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ ในการศึกษามุ่งเน้นเรื่องความต้องการ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นต่อการบริหารงานอาคารชุดของบริษัทผู้บริหารอาคารชุด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้พักอาศัยอาคารชุดมีความพึงพอใจกับการให้บริการของทีมงานฝ่ายจัดการอาคารชุดเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารด้านต่างๆ ความเป็นผู้มีหัวใจในการบริการแก่ผู้พักอาศัยอาคารชุดทุกคนจากทีมงานฝ่ายจัดการ ตลอดจนการแจ้งกลับข่าวสารอย่างถูกต้องรวดเร็วแก่ผู้พักอาศัย จึงเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการบริหารงาน ความปลอดภัยและความสะอาดก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้พักอาศัยต้องการเหมือนกัน แม้แต่เรื่องการจัดห้องสันทนาการ สระว่ายน้ำ ซึ่งผู้พักอาศัยก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่สิ่งที่ยังเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญของงานบริหาร คือความร่วมมือจากผู้พักอาศัยอาคารชุดยังมีระดับที่ไม่มากนักในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางฝ่ายบริหารจัดการขึ้น สิ่งที่ควรนำมาเสริมในการบริหารจัดการคือ มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมประสานกับผู้พักอาศัยอาคารชุดให้

เข้าร่วมกิจกรรมหรือการเข้าร่วมสรรหาความคิดในการบริการด้านต่างๆ ที่ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ บริษัทผู้บริหารงานอาคารชุด ควรนำข้อมูลเข้าเกี่ยวข้องกับ การจัดกิจกรรมเพื่อให้สัมพันธ์ต่อกลุ่มของผู้พักอาศัยให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงอายุ เพศ อาชีพ ความต้องการ ระยะเวลาเดินทางจากบ้านไปทำงาน และจากที่ทำงานถึงบ้าน ซึ่งโดยสรุปคือ ด้านการบริการ ต้องทำให้ตรงจุดที่ลูกค้าต้องการ ต้องให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของบริษัท ผู้บริหารงานอาคารชุดได้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น และยังมี การเสริมทักษะด้านต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อบริการผู้พักอาศัยอาคารชุดให้ได้ตรงตามต้องการมากที่สุดใส่ข้อความ

คำสำคัญ : คอนโดมิเนียม,อาคารชุด