

การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัย: คอนโดมิเนียม

Information system applied for increasing the service quality of condominium

วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย (Wutthichai Limarunothai)*

ผศ.ดร.ธีระวัฒน์ จันทัก (Thirawat Chuntuk)**

บทคัดย่อ

ระบบสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มคุณภาพการบริการ มีส่วนช่วยทำให้องค์กรทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพ มีส่วนช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างเป็นระบบ ระบบสารสนเทศจึงถือเป็นระบบที่ช่วยทำให้เกิดคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมดีขึ้น ดังนั้นถ้าเรานำระบบสารสนเทศมาใช้ในคอนโดมิเนียมทำให้ผู้พักอาศัยได้รับการบริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น บทความนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม ทำให้ผู้ประกอบการ และเจ้าของห้องพักในคอนโดมิเนียมได้ผลักดันให้เกิดการพัฒนา ระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดดำเนินการบริการ สำหรับนิติบุคคลเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางในการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ สำหรับนักพัฒนาระบบสารสนเทศนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียมต่อไป โดยแนวทางระบบสารสนเทศต้องมีพื้นที่เพื่อให้เกิดการบริการเหล่านี้ผ่านจอออนไลน์ประกอบด้วย มีพื้นที่การแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีคู่มือการใช้งาน การแจ้งเหตุฉุกเฉิน มีพื้นที่ร้องเรียน มีพื้นที่กิจกรรม มีพื้นที่แสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศ, คุณภาพการบริการ, คอนโดมิเนียม

Abstract

An Information system play an important role in increasing the quality of service, this helped make the organization run more quickly and efficiently. Another, its helped to communicate through social networks systematically. The information system is a system that helped cause the service quality of residential condominiums even better. However, we can make the system used in the condominium residents receive quality services increases. This article was prepared for objectives of 1) understand the role and importance of

* สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: limarunothai.w@gmail.com

Management Faculty of Management University Email: limarunothai.w@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Prof. Dr. Faculty of Management, Silpakorn University

information technology to the residential condominium project where enabling operators and in-room condominium owners that has driven the development of information systems used in the service and more effectively for legal entities and Co-owners of residents. 2) To provide guidelines for developers to implement the condominium management's system by using the advantage from information system, and this system consists of many benefit functions for residents such as information service, manual, emergency notification service, complain and conversation etc.

Keywords: information systems, Service Quality, Condominium

บทนำ

ระบบสารสนเทศคือ วิธีการ องค์ความรู้ และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การสื่อสารข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) ระบบสารสนเทศเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน ทั้งด้านการผลิต และการบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร (Laudon and Laudon, 2002)

ปัจจุบันเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการมีการพัฒนาขึ้นเป็นจำนวนมาก การสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดระบบอัตโนมัติในการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อความพึงพอใจในด้านการบริการของผู้บริโภค ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีความต้องการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและหลักการบริหารที่เน้นความพึงพอใจของผู้บริโภค (สมพงษ์ ยิ่งเมือง, 2556)

ระบบสารสนเทศนั้นมีส่วนสำคัญช่วยให้เกิดการคุณภาพการบริการ ลดระยะเวลา และขั้นตอนการทำงาน (G. Bhandari and A. Snowdon, 2012) และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) ระบบสารสนเทศถือเป็นระบบที่มีบทบาทอย่างมากในดำเนินการเชื่อมต่อช่องทางข้อมูลเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูลทางสังคมร่วมกัน (Mohamed et al., 2015)

ในขณะที่คอนโดมิเนียมถือเป็นที่อยู่อาศัยที่มีความสำคัญในปัจจุบันในยุคที่สังหาริมทรัพย์ที่มีการปรับเพิ่มขึ้นของราคาอสังหาริมทรัพย์สูง ที่ดินมีราคาแพง ประกอบกับคอนโดมิเนียมมีความสะดวกสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยได้ ผู้ที่ซื้อคอนโดมิเนียมในปัจจุบันนั้น มีทั้งซื้อเพื่ออยู่อาศัยซื้อเพื่อต้องการไว้พักผ่อนหรืออยู่อาศัยเป็นหลักที่ 2 ซื้อเพื่อลงทุนให้เช่า หรือเก็งกำไร (ณัฐชัย สาสกุล และกองกฤษณ์ ไตชัยวัฒน์, 2557) ที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมถือเป็นสังคมหนึ่งที่มีผู้พักอาศัยต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้พักอาศัยด้วยกัน เจ้าของห้องพัก และนิติบุคคล ผู้อยู่อาศัยถือว่ามีส่วนเป็นเจ้าของห้องพักกันในส่วนกลาง (เสรีชัย โชติพานิช 2544) โดยคอนโดมิเนียมถือเป็นชุมชนที่ต้องช่วยกันพัฒนาให้เกิดเป็นชุมชนน่าอยู่ โดยการ

เรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (นายสันติศักดิ์ กองสุทธิใจ 2554) คอนโดมิเนียมต้องมีตัวแทนในการดูแลด้านการบริการ ในสิทธิ์ที่ผู้อยู่อาศัยมีสิทธิ์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกและลดความขัดแย้ง และเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่ผู้พักอาศัย หรือเจ้าของห้องพัก อีกทั้งนำระบบสารสนเทศมาใช้ในคอนโดมิเนียมเพื่อเชื่อมระหว่างผู้ดูแล คอนโดมิเนียมและผู้พักอาศัย หรือเจ้าของห้องพักให้มีการติดต่อสื่อสารได้ง่ายขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการด้านต่างๆของนิติบุคคล และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียมยิ่งขึ้น

เราจะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ซื้อคอนโดมิเนียม นั้น มีทั้งผู้ที่พักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียม และผู้ซื้อเพื่อลงทุน (ณัฐชัย สาสกุล และ กองกฤษ โดชัยวัฒน์, 2557) ดังนั้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประสานงานในโครงการ งานบริการและการจัดกิจกรรม การรายงานผลการปฏิบัติงานนิติบุคคล ของคอนโดมิเนียม (พัศตราภรณ์ มีศิริ , 2542) สำหรับผู้ซื้อลงทุนนั้นไม่ต่างกัน อีกทั้งผู้ที่พักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียม นั้นยังติดต่อสื่อสารกับผู้พักอาศัยด้วยกัน หรือนิติบุคคล ได้อย่างลำบาก เนื่องจากเวลาไม่ตรงกัน หรือรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในคอนโดมิเนียมที่ไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กันมากนัก ขณะที่ในปัจจุบันคอนโดทั่วไปยังไม่มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการด้านคุณภาพการบริการคอนโดมิเนียมอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เราจะเห็นได้จากกรณีที่ฝ่ายนิติบุคคลยังมีการนัดหมายทางเอกสาร หรือการส่งข้อร้องเรียนยังต้องเป็นการแจ้งผ่านทางฝ่ายนิติบุคคล โดยไม่ได้แจ้งผ่านทางออนไลน์ ดังนั้นเมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้จะมีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูลทางสังคมร่วมกัน (Mohamed,2015) และแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) ช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม ทั้งด้าน ความมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ด้านการจัดความขัดแย้ง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อร้องเรียน ด้านข้อมูลภาวะเบียดเบียน ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นต้องมีข้อคำนึงคือ สร้างความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้ สร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้ และมีความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ของระบบสารสนเทศให้เกิดขึ้นจึงถือได้ว่าเป็นการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ที่พักอาศัยของคอนโดมิเนียมอย่างแท้จริง

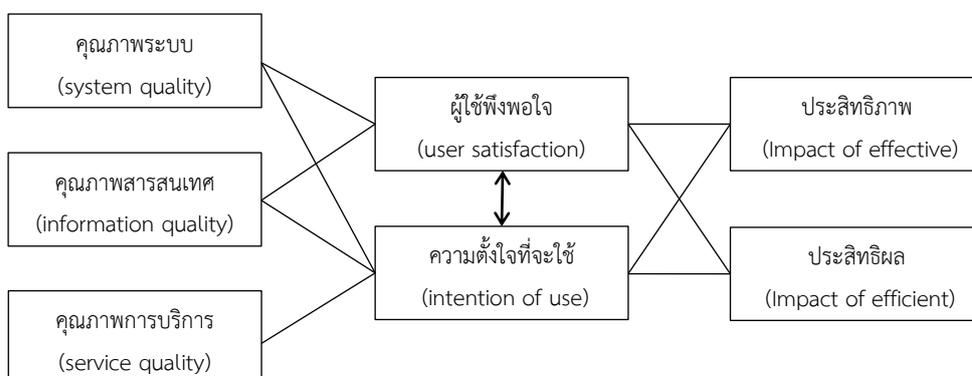
บทบาทและความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้อุตสาหกรรมของประเทศนั้นประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าอย่างมาก (Hussain, 1973) ระบบสารสนเทศ คือ ระบบคอมพิวเตอร์ในระดับใดก็ตามขององค์การซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ผลผลิต การบริการหรือความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Laudon and Laudon, 2002) แม็กคลาวด์ (Mcleod, 2001) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่า เป็นวิธีการจัดการข้อมูลของหน่วยงานทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ (2542) อธิบายว่าระบบสารสนเทศหมายถึงวิธีการ องค์ความรู้ และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การสื่อสารข้อมูล การนำเสนอและการใช้สารสนเทศ

ระบบสารสนเทศมีความสำคัญในกิจกรรมการจัดการทำงาน ทั้งการวางแผนการทำงาน การสั่งการ ควบคุมการทำงาน โดยระบบสารสนเทศนั้นสามารถจัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ผล แพลตฟอร์ม และส่งกลับข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) ระบบสารสนเทศนั้นเปรียบเสมือนเครื่องมือในการดำเนินการเชื่อมต่อทางข้อมูลของเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูลทางสังคมร่วมกัน (Mohamed,2015) อีกทั้งเครือข่ายการสื่อสารออนไลน์ช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากขึ้น (กชพร ดีการกล และฐาปนีย์ ธรรมเมธา, 2558) เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถทำให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้นกับองค์กร อันจะทำให้องค์กรสามารถเตรียมการแก้ปัญหาและเตรียมงานเพื่อให้ได้ประโยชน์จากโอกาสได้ทันทั่วทั้งที่ (สมบุญวัฒน์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) ระบบเทคโนโลยีถือว่ามีสำคัญช่วยให้องค์กรทราบถึงสภาพและการดำเนินงานขององค์กร การพัฒนาและออกแบบระบบ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร (Robbins, 1990)

การจำแนกองค์ประกอบระบบสารสนเทศจำแนกตามองค์ประกอบหลัก ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการคิด และระบบของเครื่องมือ 1) องค์ประกอบด้านระบบการคิด คือกระบวนการและขั้นตอนในการจัดลำดับ หมวดหมู่ข้อมูลต่างๆ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและเผยแพร่ 2) องค์ประกอบด้านระบบเครื่องมือ คือวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่นำมาใช้ในการรวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Laudon and Laudon, 2002)

ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลวัดได้จาก ตัวแบบการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรของ ซีลกี และจุงโฮ (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) แนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของดีโลน และแมคคลีน (DeLone and Mclean) จากภาพที่ 1 แผนภาพแสดงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยหลักสำคัญอยู่ 3 ส่วน สำคัญ ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ 2) ความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้ ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ 3) ผลสำเร็จของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
ที่มา: Seul-Ki and Jung-Ho. (2012)

โดยการวัดความสำเร็จในส่วนที่ 1 ได้แก่ คุณภาพของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) คุณภาพระบบ (system quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน เวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว รวมถึงความปลอดภัย 2) คุณภาพสารสนเทศ (information quality) โดยคุณภาพของสารสนเทศนั้นต้องคำนึงถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูล ด้านการใช้งานที่ต้องมีความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย 3) คุณภาพการบริการ (service quality) โดยคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการนั้น ต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้งาน การให้บริการจากผู้มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบออนไลน์ที่ให้บริการ ในการวัดความสำเร็จในส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญคือ 1) ความพึงพอใจ (user satisfaction) เป็นการวัดความพอใจของผู้ใช้งาน 2) ความตั้งใจที่จะใช้ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ (intention of Management Information System use) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรม ในความตั้งใจใช้ระบบ การจัดการสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในการวัดความสำเร็จส่วนสำคัญ ส่วนสุดท้ายคือ ผลสำเร็จของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ วัดได้จาก 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างการจัดการ (Impact of effective construction Management) มีปัจจัยสำคัญคือจัดการด้าน ต้นทุน เวลา คุณภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อม และ 2) ส่วนด้านประสิทธิผลของโครงสร้างการจัดการ (Impact of efficient construction Management) เป็นการจัดการปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

บทบาทและความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

การบริการ เป็นการกระทำหรือกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ของบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีต่ออีกกลุ่มหนึ่ง โดยที่การกระทำดังกล่าวนั้นอาจรวมอยู่ในสินค้าหรือไม่ก็ได้ (Kotler, 1997:175) โดยแนวคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้อธิบายว่าการบริการถือเป็นการกระทำหรือกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและระบบของการบริการที่มีเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

การบริการต่างๆที่ได้รับที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานบริการนั้น จะเกิดมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคนั้นจะมีทั้งการตอบสนองในแง่บวกที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และตอบสนองในแง่ลบทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Kano et al., 1984) การทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจจึงถือได้ว่ามีคุณภาพในการบริการ โดยกรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการกับการรับรู้ในการบริการที่ได้รับ ส่วนรอสส์ (Ross et al., 1997) อธิบายว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง การควบคุมการบริการให้เกิดมีคุณภาพตามเป้าหมาย โดยบิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1993) อธิบายว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความประทับใจที่มีต่อองค์กรนั้นเกิดจากการบริการขององค์กร ส่วนชเมเนออร์ (Schmenner, 1995) ได้เสนอว่าคุณภาพของการให้บริการเป็นการได้มาซึ่งความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของการบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มี หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการบริการที่ได้รับในแง่ลบ แต่ถ้าหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการบริการที่ได้รับในแง่บวก

จากการทบทวนวรรณกรรมทางด้านคุณภาพการบริการทำให้เราพบว่าคุณภาพการบริการคือ ผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริการกับการรับรู้ในบริการที่ได้รับ ถ้าการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดผลด้านบวกต่อการบริการถือว่าบริการนั้น มีคุณภาพการบริการ แต่ถ้าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับมากกว่าการรับรู้ในบริการที่ได้รับจะทำให้เกิดผลในแง่ลบต่อการบริการนั้น โดยแนวทางที่จะทำให้เกิดคุณภาพของการบริการได้นั้นต้องมีความเข้าใจถึงความพอใจ และไม่พอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ จากการทบทวนวรรณกรรมของ ภาคภูมิ รักเกียรติยศ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) พบว่าความรวดเร็ว ถูกต้องและให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้าอีกทั้ง บริษัทมีความเป็นมืออาชีพ มีการติดต่อสื่อสารและเอาใจใส่ในการให้บริการ ทำให้สามารถตอบสนองต่อปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วส่งผลให้ได้รับความน่าเชื่อถือไว้วางใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยแนวคิดทฤษฎีเรื่องคาโนโมเดล (Kano et al.,1984) ได้แบ่งคุณภาพของการบริการไว้อย่างกว้างๆ ที่ส่งผลต่อความพอใจในการบริการของผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และต้องทำให้เกิดความไม่พอใจน้อยที่สุด โดยจำแนกความต้องการต่อการบริการของลูกค้าเป็น 3 ส่วน คือ ความต้องการที่ต้องมี (Must-be) ความต้องการที่ทำให้เกิดความพอใจ (One-dimensional) ความต้องการที่ทำให้เกิดความประทับใจ (Attractive) โดยแนวคิด การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจได้นั้น ต้องทำให้เกิดรับรู้ด้านการบริการของลูกค้าที่อยู่ในระดับที่อยู่เหนือหรือเท่ากับที่ลูกค้าคาดหวัง แต่ถ้าอยู่ระดับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ เรียกว่าช่องว่างคุณภาพการให้บริการ (Model of Service Quality Gaps) หรือ GAP Model ที่เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังอันเป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ (Kotler, 1997) โดยมีรูปแบบของช่องว่างที่เกิดขึ้น 5 รูปแบบคือ ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการไม่ทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าที่แท้จริง ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการแปลข้อมูลการรับรู้ของฝ่ายการจัดการที่มีต่อลูกค้าให้เป็นคุณสมบัติของการให้บริการที่มีคุณภาพ ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการให้กับลูกค้า ที่ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการตามที่กำหนดไว้ ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการและสัญญาขององค์กรที่ผู้บริหารได้สร้างความคาดหวังกับลูกค้า แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้ ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวัง โดยการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับของลูกค้าที่ได้รับไม่ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยพาราสุรามาน (Parasuraman et al., 1985) ได้พัฒนารูปแบบตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ หรือเรียกว่า มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) จำแนกออกได้เป็น 10 มิติ ประกอบด้วย การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ให้บริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ความมีมารยาทของผู้ให้บริการ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Credibility) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการเข้าถึงได้ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การรู้จัก และมีความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ (Understanding the Customer)

ที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม

ในปัจจุบันคอนโดมิเนียมถือได้ว่าเป็นที่พักอาศัยที่ได้รับความนิยมอย่างมาก จากตัวเลขข้อมูลทางสถิติพบว่าที่ภาพรวมตลาดที่อยู่อาศัยในปี 2556 อยู่ในสถานะค่อนข้างดี และมีความเติบโตต่อเนื่องจากปี 2555 โดยมีการเปิดขายหน่วยในโครงการใหม่มากขึ้น โดยเฉพาะโครงการคอนโดมิเนียมซึ่งมีหน่วยเปิดขายใหม่มากถึง 85,000 หน่วยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2556) โดยงานวิจัยของธงชัย ชูสุน (2556) พบว่าผู้บริโภคมีความต้องซื้อที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมเนื่องจาก ซื้อเพื่อเป็นที่พักอาศัย ซื้อเพื่อเป็นบ้านหลังที่ 2 เนื่องจากความสะดวกในการเดินทางหรือพักผ่อน และซื้อเพื่อการลงทุน นายโชติวุฒิ เหล่าไพโรจน์ (2555) พบว่าสาเหตุที่ทำให้ที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียมได้รับความนิยมเป็นอย่างมากประกอบด้วย 4 ประเด็นสำคัญคือ 1 การเพิ่มขึ้นของประชากร 2 การปรับขึ้นของราคาน้ำมันทำให้ผู้บริโภคหันมาพักอาศัยอยู่ใกล้ที่ทำงาน 3 ทศนคติในการพักอาศัยของคนรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องการความสะดวกมากขึ้น สามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้ง่าย 4 ผู้บริโภคคอนโดมิเนียมมีทัศนคติในการลงทุนเปลี่ยนแปลงไป โดยผู้บริโภคคอนโดมิเนียมซื้อที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมถือเป็นการลงทุน โดยที่ที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมถือเป็นสังคมหนึ่งที่ผู้พักอาศัยต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างเจ้าของร่วมหรือพักอาศัยด้วยกัน โดยการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้นก็มิทั้ง ก่อให้เกิดความขัดแย้ง และต้องการก่อให้เกิดความมีส่วนร่วมของเจ้าของร่วม โดยชุมชนคอนโดมิเนียมถือเป็นชุมชนที่ต้องช่วยกันพัฒนาให้เกิดเป็นชุมชนน่าอยู่ ได้โดยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (นายสันติศักดิ์ กองสุทธิใจ, 2554) ระหว่างผู้พักอาศัย หรือเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยกับนิติบุคคล โดยนิติบุคคลถือเป็นตัวแทนในการบริหารจัดการดูแลคอนโดมิเนียมให้กับเจ้าของร่วม ดังนั้นจึงควรมีระบบการจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีของฝ่ายนิติบุคคล โดย วิถีชีวิตของคนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในคอนโดนั้นเป็นวิถีชีวิตที่เร่งรีบในการทำงาน เวลาในการทำงานอาจไม่ตรงกัน ระหว่างผู้พักอาศัยด้วยกัน หรือกับนิติบุคคล อีกทั้งเจ้าของห้องพักประเภทคอนโดมิเนียมนั้นอาจซื้อไว้เพื่อลงทุน หรือเพื่อพักผ่อน จึงทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลคอนโดมิเนียมมากนัก ดังนั้นถ้าเรามีระบบสารสนเทศเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารที่มีความปลอดภัยระหว่างเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยด้วยกัน และกับนิติบุคคลแล้วย่อมทำให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดียิ่งขึ้น

คุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม

การปรับปรุงคุณภาพการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมเป็นอย่างมาก โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการจะมุ่งสร้างกำไรจากการทำให้ต้นทุนต่ำเพื่อขายในราคาไม่แพง แต่การจัดการด้านคุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ และสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจประเภทคอนโดมิเนียมได้เป็นอย่างดี (Robertson and Wu, 2006) ดังนั้นถ้าเรามีรูปแบบการจัดการคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นจากธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

คอนโดมิเนียมได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น นอกจากราคาที่ถูกลงแล้ว สิ่งที่สำคัญคือพฤติกรรมผู้บริโภคของประชากรเปลี่ยนไป พฤติกรรมผู้ซื้อที่อยู่อาศัยมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงโดยต้องการความสะดวกในการเดินทางมากขึ้น เนื่องจากการจราจรที่ติดขัด ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ต้องการระยะเวลาที่

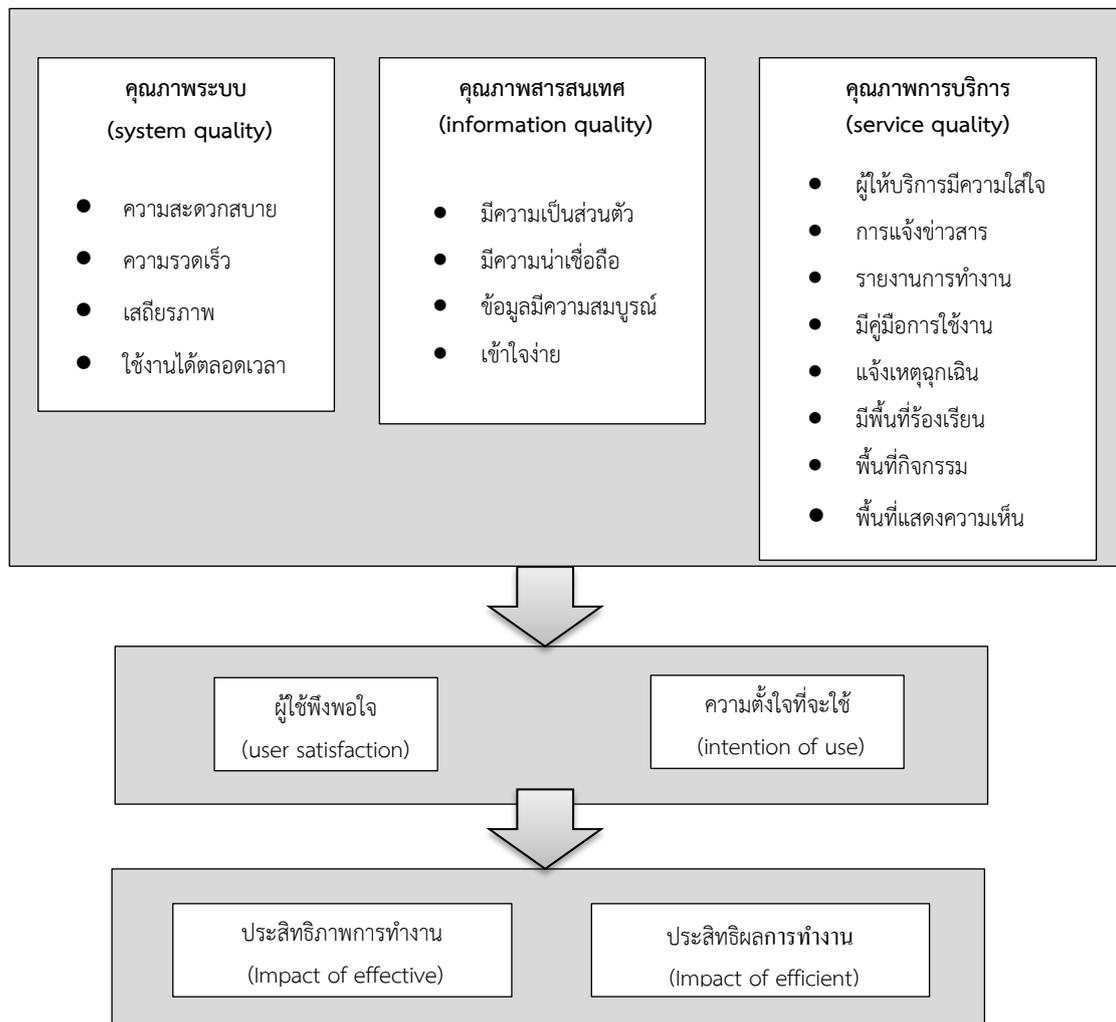
รวดเร็ว ต้องการความสะดวกสบายในชีวิตด้านสาธารณูปโภค มีผู้ดูแลอำนวยความสะดวกในที่พักอาศัยขนาดครัวเรือนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขนาดเล็กลงเนื่องจากสมาชิกภายในครอบครัวมีการแยกย้ายออกมาอยู่ต่างหากเพิ่มขึ้น (ศศิณัชชา หอมคง, 2557) การอยู่อาศัยในที่อยู่อาศัยรูปแบบนี้นำมาซึ่งวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันแบบใหม่ที่ผู้อยู่อาศัยมีสิทธิ์ความเป็นเจ้าของร่วมกันในทรัพย์สินส่วนกลาง รวมทั้งมีหน้าที่ร่วมกันรับผิดชอบในการดูแลให้ทรัพย์สินส่วนกลางนั้นอยู่ในสภาพดี (เสริชย์ โชติพานิช, 2544) ผู้พักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมนั้นบางส่วนจะไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในคอนโดด้วยกันมากนัก อีกทั้งเจ้าของคอนโดมิเนียมบางส่วนไม่ได้มาพักอาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมนั้นทำให้ผู้พักอาศัย หรือเจ้าของคอนโดมิเนียมไม่ค่อยได้ติดต่อสื่อสารกันมากนัก โดยถ้าเราทราบสาเหตุเหล่านี้เราจะสามารถทราบถึงปัจจัยที่ทำให้มีการจัดการคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้พักอาศัยสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างดี ลดปัญหาความขัดแย้งได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการดูแลคอนโดมิเนียมของนิติบุคคลพบว่าปัญหาดังนี้คือการจ่ายค่าส่วนกลางไม่ตรงเวลา งานบริการและการจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม ขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานของนิติบุคคล (พัศตราภรณ์ มีศิริ, 2542)

ดังนั้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของคอนโดมิเนียมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการควรมีความรู้และการจัดการข้อมูลสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของคุณลักษณะการบริการและระดับของอิทธิพลของคุณลักษณะของความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในสังคมนั้นๆ เครื่องมือการจัดการที่ดี ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงและเพิ่ม คุณภาพการบริการโดยรวมของผู้บริโภค (Martilla and James, 1977) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมที่ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ประกอบด้วย การมีจิตวิญญาณร่วมของตัวแทน การมีเวทีร้องเรียน มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารทางอีเมลล์ มีการรักษาความปลอดภัย มีการปกป้องความเป็นส่วนตัว (Yao-Chen and Jui-Sheng Chou, 2012) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ มีการขจัดข้อขัดแย้งอย่างทันท่วงที มีการติดต่อสื่อสารกันในสังคม (Cronin and Taylor, 1994) มีระบบรักษาความปลอดภัย พนักงานมีความใส่ใจบริการ ตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้า มีทีมช่างดูแลบริการตลอดเวลา การบริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ณัฐชัญ และก่องกฤษณ์, 2557) ให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ให้ประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างสูงสุดให้คำแนะนำที่เหมาะสมให้กับลูกค้า ใส่ใจช่วยเหลือรับผิดชอบมีความคิดริเริ่มที่จะเสนอแนวทางการทำงานใหม่ๆ มีพัฒนาการในการทำงาน (สุภวรรณ รักงาม, 2555) มีการบริการในการดูแลอาคาร ประกอบด้วยงานทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์และงานดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร ถือเป็นงานขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่ออาคารและผู้ใช้อาคารเพื่อให้อาคารมีความพร้อมสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิรดา ตั้งวงศ์เกษม, 2551)

การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม

ข้อมูลระบบสารสนเทศนั้นมีส่วนสำคัญช่วยสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Mohamed, 2015) ทำให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น และทำให้เกิดการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) ส่วนการจัดการที่มีคุณภาพการบริการนั้นจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือ และลดความขัดแย้ง และทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจ และมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น (Robertson and Wu, 2006) ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพการบริการให้กับคอนโดมิเนียม ที่มีทั้งคุณภาพทางด้านระบบสารสนเทศ คุณภาพทางด้านข้อมูลสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจ ตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของผู้พักอาศัย เจ้าของคอนโดมิเนียม และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของคอนโดมิเนียม จากภาพที่ 2 แสดงระบบสารสนเทศเพื่อใช้เพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการประกอบด้วย 3 มิติด้วยกันคือ มิติด้านคุณภาพระบบ มิติด้านคุณภาพสารสนเทศ มิติด้านคุณภาพการบริการ เพื่อทำให้เกิดความพอใจของผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม และนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม มิติที่ 1) คุณภาพระบบผู้พักอาศัย และเจ้าของคอนโดมิเนียมมีความต้องการในด้าน 1.1) ความสะดวกสบาย 1.2) ความรวดเร็ว (Yao-Chen and Jui-Sheng Chou, 2012) 1.3) เสถียรภาพ และ 1.4) สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา (Cronin & Taylor, 199) ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทันที (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) มีการบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย รวดเร็ว มีเสถียรภาพในการทำงาน ไม่มีปัญหาขัดข้องจากการใช้งานของระบบ รวมถึงสามารถทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เจ้าของคอนโดมิเนียมได้ซื้อคอนโดมิเนียมไว้เพื่อลงทุนทำให้ไม่มีความสะดวกในการติดตามข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายนิติบุคคล ไม่ว่าจะเป็ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่ถึงกำหนดชำระ วาระการประชุมต่างๆของเจ้าของคอนโดมิเนียม แต่ถ้าคอนโดมิเนียมมีระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลจะมีส่วนทำให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวกสบายยิ่งขึ้น สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลาผ่านระบบออนไลน์ มิติที่ 2) คุณภาพของสารสนเทศ ผู้พักอาศัย และเจ้าของคอนโดมิเนียมมีความต้องการคือ 2.1) รักษาความเป็นส่วนตัว 2.2) มีความน่าเชื่อถือ การได้รับข้อมูลจากนิติบุคคลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ 2.3) ข้อมูลมีความสมบูรณ์ และ 2.4) เข้าใจง่าย (Yao-Chen and Jui-Sheng Chou, 2012) และจากการทบทวนวรรณกรรมระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น จะต้องสามารถรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าได้ ข้อมูลต้องมีความตรงประเด็น มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย (Delone and Mclean, 2008) เช่น การที่ลูกค้าร้องเรียนไปยังนิติบุคคลผ่านระบบสารสนเทศนั้นต้องเป็นความลับ โดยไม่มีการเปิดเผยให้คนอื่นทราบได้ว่าบุคคลผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลใด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้ระหว่างผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน มิติที่ 3) คุณภาพการบริการ การนำระบบสารสนเทศมาใช้มีส่วนสำคัญอย่างมากในการเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยการบริการของนิติบุคคลจะมีปัญหาทางด้าน การจ่ายค่าส่วนกลางไม่ตรงเวลา งานบริการและการจัดกิจกรรมไม่เหมาะสม ขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานของนิติบุคคล ขาดการประเมินผลการปฏิบัติงานของนิติบุคคล จัดประชุมไม่ได้ตามกำหนด (พัศตราภรณ์ มีศิริ, 2542) ถ้านิติบุคคลมีระบบสารสนเทศในการบริการที่มีคุณภาพจะช่วยจัดการปัญหาต่างๆเหล่านี้ได้ดียิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศเพื่อคุณภาพการบริการสำหรับคอนโดมิเนียมที่ต้องมีนั้นประกอบด้วย

3.1) ผู้ให้บริการมีความใส่ใจบริการ (Cronin and Taylor, 1994) ปัญหาสำคัญอีกประการคือผู้ให้บริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ (ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร และธีระศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ, 2558) ผู้ให้บริการควรมีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีและมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เช่น มีการร้องเรียนเรื่องช่างห้องส่งเสียงดังรบกวน ผู้ให้บริการมีติดตามประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว 3.2) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร (Yao-Chen and Jui-Sheng Chou, 2012) แจ้งกำหนดการประชุม (พัศตราภรณ์ มีศิริ, 2542) การแจ้งข่าวสารข้อมูลถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้พักอาศัย โดยเฉพาะการแจ้งกำหนดการประชุมสำหรับเจ้าของห้องพักที่ซื้อเพื่อการลงทุนไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ รวมถึงได้รับข้อมูลรายงานการประชุมผ่านระบบสารสนเทศ อีกทั้งการส่งข้อมูลข่าวสารออนไลน์ผ่านระบบสารสนเทศถือเป็นสิ่งจำเป็น สามารถทำให้ผู้พักอาศัยและเจ้าของร่วมได้รับทราบว่ามีเอกสารมาถึงตนเองได้ เช่น จดหมายแจ้งค่าส่วนกลาง และบิลการชำระค่าน้ำค่าไฟต่างๆ ทำให้ผู้พักอาศัยและเจ้าของห้องพักที่ไม่มีเวลาสามารถรับทราบค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นๆได้ 3.3) มีการรายงานการทำงานของผู้ดูแลคอนโดมิเนียม (พัศตราภรณ์ มีศิริ, 2542) การมีรายงานการปฏิบัติงานของผู้ดูแลคอนโดมิเนียมทำให้ผู้พักอาศัยและเจ้าของคอนโดมิเนียมสามารถทราบตารางการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ และสามารถร้องเรียนการทำงานเมื่อผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพได้ และทำให้การทำงานของผู้ดูแลคอนโดมิเนียมมีมาตรฐานการทำงานมากขึ้น 3.4) มีคู่มือการใช้งาน ระบบสารสนเทศต้องให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้ง่าย (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) ดังนั้นถ้ามีคู่มือแสดงรายละเอียดวิธีการใช้ระบบสารสนเทศ ภายในระบบสารสนเทศจะช่วยให้ผู้รับบริการใช้งานระบบสารสนเทศได้ง่ายขึ้น 3.5) การแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Cronin and Taylor, 1994) 3.6) มีพื้นที่ร้องเรียน (Yao-Chen and Jui-Sheng Chou, 2012) ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนเมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นที่เจ้าหน้าที่ภายในคอนโดมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบได้ เช่น มีผู้อยู่อาศัยภายในห้องสร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น โดยการสูบบุหรี่ภายในห้อง และส่งกลิ่นรบกวนไปยังห้องใกล้เคียง ผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านระบบสารสนเทศได้ 3.7) พื้นที่กิจกรรม (พัศตราภรณ์ มีศิริ, 2542) คอนโดมิเนียมถือได้ว่ามีผู้อยู่อาศัยจำนวนมาก ย่อมทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆได้มากตามไปด้วย การมีพื้นที่ภายในระบบสารสนเทศจะทำให้สังคมในคอนโดมิเนียมน่าอยู่ยิ่งขึ้น สามารถนำทรัพยากรภายในคอนโดมิเนียมมาใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น ภายในคอนโดมิเนียมมีผู้พักอาศัยมีความรู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ ผู้พักอาศัยอาจจัดให้มีการสอนภาษาต่างประเทศภายในห้องสมุดของคอนโดมิเนียมในช่วงเวลาว่างได้โดยการสอนให้ฟรี หรืออาจคิดค่าจ้างที่ไม่แพง หรือการเสนอให้นำพื้นที่ส่วนกลางมาใช้ประโยชน์มากขึ้น อย่างเช่น การสอนเล่นโยคะภายในสวนสาธารณะ อีกทั้งการใช้พื้นที่ส่วนกลางภายในคอนโดมิเนียมมีผู้ใช้ประโยชน์จำนวนมากก็สามารถให้ผู้ใช้จองเวลาการใช้สถานที่ผ่านระบบออนไลน์ของคอนโดมิเนียมได้ 3.8) พื้นที่แสดงความคิดเห็น มีการแสดงออกทางความเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยชุมชนคอนโดมิเนียมถือเป็นชุมชนที่คนในชุมชนต้องช่วยกันพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันแบบมีส่วนร่วม (นายสันติศักดิ์ กองสุทธิใจ, 2554) การมีพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นอาจนำไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ให้กับคอนโดมิเนียมได้เช่น มีการจัดกิจกรรมชมรมที่มีประโยชน์ให้กับคอนโดมิเนียมได้ อย่างเช่น ก่อตั้งชมรมปั่นจักรยาน



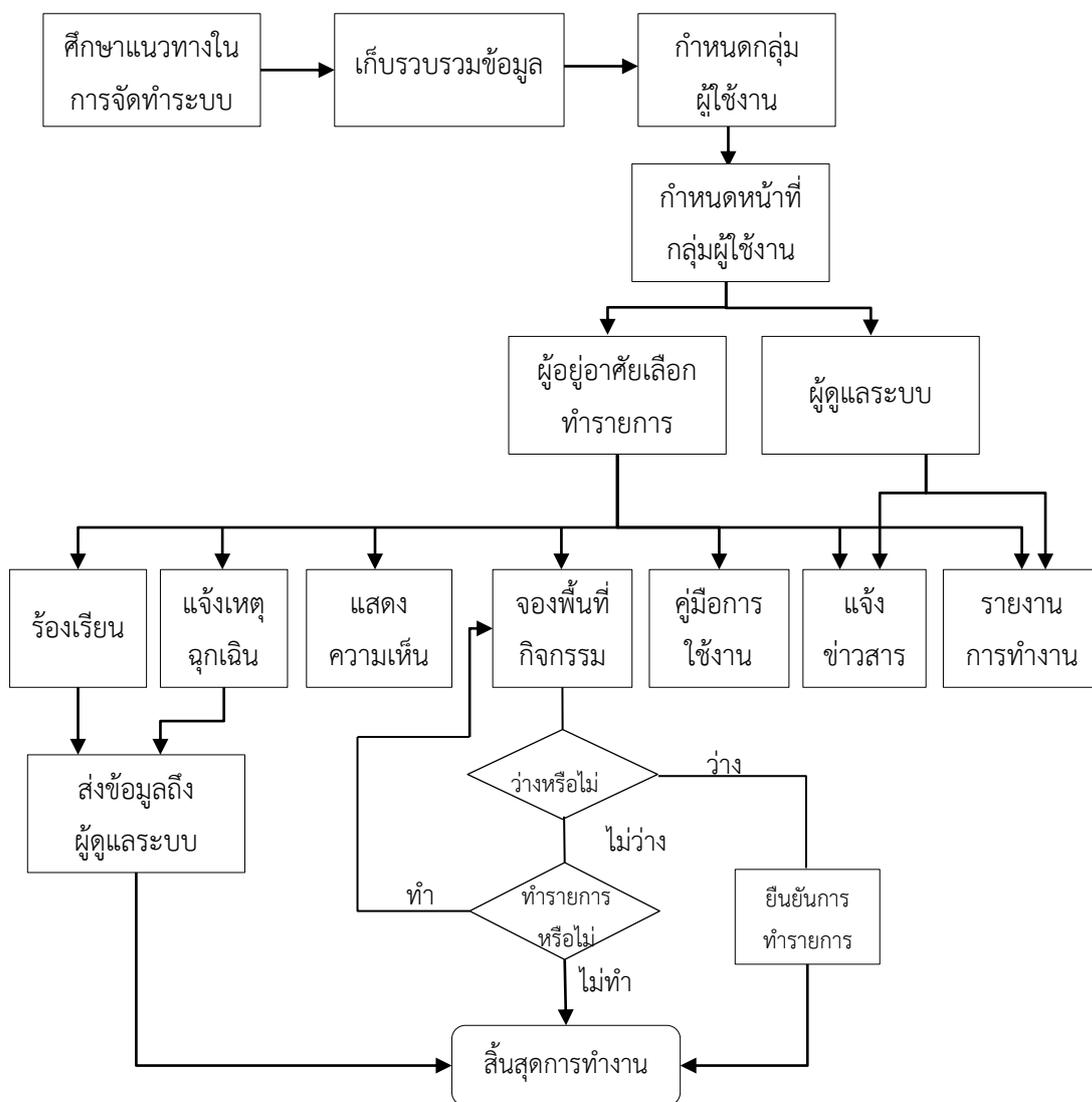
ภาพที่ 2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ความพอใจ และตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ เกิดได้จากระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพทั้งทางด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ (Delone and Mclean,1992: Seul-Ki and Jung-Ho, 2012) โดยการบริการที่มีคุณภาพจะนำไปสู่ความพอใจของลูกค้า (Kano et al.,1984)ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Schmenner, 1995) ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพต้องทำให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายนำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ (Delone and Mclean,1992)

ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เกิดได้จากระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทั้งทางด้านความพอใจและความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ (Seul-Ki and Jung-Ho, 2012)

บทสรุป

ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญในกิจกรรมการจัดการทำงาน ตั้งแต่การวางแผนการทำงาน การสั่งการควบคุมการทำงานในด้านบริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยในปัจจุบันคอนโดมิเนียมหรือแม้กระทั่งที่พักอาศัยเองยังไม่มีหรือนำระบบสารสนเทศมาใช้งานด้านบริการในคอนโดมิเนียมอย่างแท้จริง มีเพียงจัดทำเว็บไซต์ (Website) ของผู้ประกอบการเพื่อเสนอขายคอนโดมิเนียม หรือฝ่ายนิติบุคคลได้นำเฟซบุ๊ก (Facebook) มาสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อใช้งานติดต่อสื่อสารกับระหว่างผู้พักอาศัยกับฝ่ายนิติบุคคล หรือผู้พักอาศัยติดต่อกันเองเท่านั้น ยังไม่มีหรือนำระบบสารสนเทศมาช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการของผู้พักอาศัยภายในคอนโดมิเนียมอย่างเป็นระบบดังนั้นผู้ประกอบการหรือ ฝ่ายนิติบุคคลควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริการให้แก่ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม จากแผนภาพที่ 3 เป็นการแสดงกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเบื้องต้นเพื่อให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม



แผนภาพที่ 3 แสดงกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม

ประกอบด้วย ช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารทั้ง การประชุม การรายงานผลการทำงาน การแจ้งเหตุฉุกเฉินภายใน คอนโดมิเนียม การร้องเรียน การทำกิจกรรม รวมถึงการแสดงความคิดเห็นของผู้พักอาศัยภายในคอนโดมิเนียม โดยระบบสารสนเทศเหล่านี้ จะช่วยให้ เกิดความสะดวกสบาย ประหยัดต้นทุน มีความปลอดภัย แก่ผู้พักอาศัย อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแสดงถึงความใส่ใจต่อลูกค้าของบริษัทได้อีกด้วย

โดยเราจะเห็นได้ว่าธุรกิจด้านการบริการในปัจจุบันนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นั้นสามารถทำรายการต่างๆผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ธุรกิจโรงแรม หรือสายการบิน ก็สามารถทำธุรกรรมต่างๆผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศควรนำแนวทางการเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมโดยใช้ระบบสารสนเทศ มาสร้างแอปพลิเคชัน(Applications) หรือเว็บไซต์ ให้แก่ผู้พักอาศัยในคอนโดมิเนียม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการใช้งานผ่านทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้พักอาศัยใช้บริการได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กขพร ดีการกุล และฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2558). “พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมผ่านระบบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดการเรียนรู้แบบนาตนเอง ของบุคลากรทางการศึกษา.” วารสารศิลปการ สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8, ฉบับที่ 2: 1-14.
- โชติวุฒิ เหล่าไพโรจน์. (2555). “ปัจจัยกำหนดราคาคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พ.ศ. 2555.
- ณัฐชัย สาสกุล และ กองกฤษณ์ โตชัยวัฒน์. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อห้องชุดพักอาศัยบริเวณ โดยรอบมหาวิทยาลัย.” คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นวัตกรรม การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์.
- ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร และธีระศักดิ์ อุ่ณารมณเลิศ. (2558). “การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม.” วารสารศิลปการ สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8, ฉบับที่ 2 : 628- 638.
- ธงชัย ชูสุน. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิศตราภรณ์ มีศิริ. (2542). “การบริหารอาคารชุดระดับราคาปานกลางในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาคภูมิ รักเกียรติยศ และวีโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท ซันบี (ประเทศไทย) จำกัด.” วารสารศิลปการ สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8, ฉบับที่ 2:2340- 2350.
- วีรดา ตั้งวงศ์เกษม. (2551). “แนวทางการจัดการคุณภาพงานบริการอาคาร สำหรับอาคารสำนักงาน” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศศิณัฐชา หอมคง. (2557). “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ
วิสด้าการ์เด็น คอนโดมิเนียม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2556). รายงานประจำปี 2556 ศูนย์ข้อมูล
อสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- สมบุรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์. (2542). “การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ:
กรณีขององค์การไทย.” บทความวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 2541
- สมพงษ์ ยิ่งเมือง วรชัย เยาวภาณี, วีระชัย คอนจจอหอ และปานจิตร หลงประดิษฐ์. (2556).
“ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.” เทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 6, ฉบับที่ 1.
- สุภวรรณ รังงาม. (2555). “การบริหารประสบการณ์ลูกค้าของคอนโดมิเนียม ยูดีไลฟ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สันติศักดิ์ กองสุทธิใจ. (2554). “การพัฒนาเมืองนำอยู่โดยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเทศบาล
เมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.” ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2544). “การบริหารจัดการอาคารชุดพักอาศัย: ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด”,วารสารวิชาการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2544, ฉบับที่ 2:99-106.
โครงการประชุมวิชาการประจำปี 2557.ปีอีอาเอซี 5

ภาษาต่างประเทศ

- Bitner, M. J. (1995). “Building service relationships: It’s all about promises.” *Journal of the
Academy of Marketing Science* 23: 246-251.
- Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994). “Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus
service quality: the consumer’s voice.” in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service
Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-
based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal
of Marketing*, 58: 125-131.
- Delone and Mclean. (2008). “model of information systems success.” *Information Management*,
45(5): 257-269.
- G. Bhandari and A. Snowdon. (2012). “Design of a patient-centric, service-oriented health care
navigation system for a local health integration network.” *Behaviour & Information
Technology* 2012, Vol. 31: 275-285.
- Gronroos, C. (1990). *Planning Implementation and Control*. New Jersey: Mcgraw – Hill.

- Hussain, Khateeb M. (1973) Development of Information System for Education. New Jersey :Prentice-Hall, Inc.
- Kano,N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984). "Attractive quality and must-be quality." Journal of the Japanese Society for Quality Control 1990, April: 39-48.
- Kotler, P. (1997). Marketing management: analysis, planning implementation and control. 9th. New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Laudon and Laudon. (2002). Management information systems: Managing the digital Firm. 7th. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). "Importance-performance analysis." Journal of Marketing, 41: 77-79.
- Mohamed Reda Bouadjeneka, Hakim Hacidc, and Mokrane Bouzeghoubd. (2015) "Social networks and information retrieval, how are they converging? A survey, a taxonomy and an analysis of social information retrieval approaches and platforms." Submitted 2015, 2(8).
- Parasuraman, A., Zeithamal, Valarie, A. & Leonard, Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing.
- Park, J.-W., Robertson, R., & Wu, C.-L. (2006). Modelling the impact of airline service quality and marketing variables on passengers' future behavioural intentions. Transportation Planning and Technology, 29: 359-381.
- Raymond McLeod, Jr. (2001). Management Information Systems, Prentice-Hall International.
- Robbins, Stephen P. (1990). Organization theory: structure, Design and Applications. Third edition Prentice -Hall.
- Ross, J.W., Beath, C.M. and Goodhue, D.L. (1996). Develop long-term competitiveness through IT assets. Sloan Management Review, 38(1): 31-42.
- Schmenner, Roger W. (1995). Service operations management. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Seul-Ki & Jung-Ho (2012). "Success model of project management information system in construction." South Korea Automation in Construction 25 (2012): 82-93.