

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ กับโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความเป็นอยู่ในโครงการ การเปรียบเทียบการบริหารหลังการขาย และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อการบริหารหลังการขาย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นหัวหน้าครอบครัวผู้อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมของทั้ง 2 โครงการ โครงการเคหะชุมชนหลักสี่จำนวน 313 ตัวอย่าง ซึ่งตั้งอยู่ถนนแจ้งวัฒนะ (ตารางรายละเอียดบทที่ 3) โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมจำนวน 308 ตัวอย่าง ซึ่งตั้งอยู่ในซอยสุขุมวิท 93 (ตามรายละเอียดบทที่ 3) การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะเน้นผู้ซื้อโครงการทั้ง 2 โครงการ จากผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้อยู่อาศัย

1.1 ลักษณะการครอบครอง

จากการศึกษาการครอบครองของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดใน ซึ่งได้แก่โครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีผู้เช่ามากกว่าผู้ซื้อ ซึ่งมีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก โดยมีผู้เช่าร้อยละ 49.50 ส่วนผู้ซื้อ มีร้อยละ 47.90 ส่วนในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม พบว่ามีผู้ซื้อมากกว่าผู้เช่า โดยผู้ซื้อโครงการมีสัดส่วนเกินครึ่งของกลุ่มประชากรมีร้อยละ 58.80 และกลุ่มผู้เช่ามีร้อยละ 42.50 (ดูตารางที่ 5.2)

ตารางที่ 5.1 สรุปร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเคหะชุมชนหลักสี่
กับโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

ลักษณะตัวแปร	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
พาหนะที่ใช้เดินทาง		
- รถยนต์ส่วนตัว	30.70 (อันดับที่ 2)	19.80 (อันดับที่ 3)
- รถจักรยานยนต์ส่วนตัว	13.10 (อันดับที่ 5)	23.70 (อันดับที่ 2)
- รถจักรยานยนต์รับจ้าง	18.50 (อันดับที่ 4)	9.10 (อันดับที่ 5)
- รถยนต์รับจ้าง	1.60 (อันดับที่ 6)	9.70 (อันดับที่ 4)
- รถประจำทาง	38.70 (อันดับที่ 1)	46.40 (อันดับที่ 1)
- รถไฟ, เรือ, เดิน	24.90 (อันดับที่ 3)	8.80 (อันดับที่ 6)
ระยะเวลาที่ใช้เดินทาง		
- ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	58.20	60.90
- มากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	30.90	29.90
- มากกว่า 2 ชั่วโมง	10.90	9.20
จำนวนผู้อยู่อาศัย		
- 1 คน	7.10	12.80
- 2 คน	33.90	30.30
- 3 คน	31.00	36.20
- 4 คน	12.90	11.57
- 5 คน	8.00	4.93
- 6 คน	7.10	4.26
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย		
- น้อยกว่า 1 ปี	29.80	23.20
- 1 ปี ถึง 2 ปี	38.10	25.20
- เกือบ 3 ปี	25.00	21.20
- 3 ปีขึ้นไป	7.10	30.40

ตารางที่ 5.1 สรุปรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดโครงการเคหะชุมชนหลักสี่
กับโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

ลักษณะตัวแปร	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
ลักษณะการครองครอง		
- การเช่า	49.50	42.50
- การซื้อ	47.90	58.80
- อื่น ๆ	2.60	1.70
รายได้		
- ต่ำกว่า 8,000 บาท/เดือน	12.30	28.50
- 8,001 - 12,000 บาท/เดือน	34.80	36.30
- สูงกว่า 12,000 บาท/เดือน	52.20	35.20
อัตราการผ่อนชำระ		
- ต่ำกว่า 2,400 บาทต่อเดือน	18.60	39.60
- 2,401-3,600 บาทต่อเดือน	46.30	47.80
- มากกว่า 3,600 บาทต่อเดือน	35.20	12.60
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	3.80	21.80
- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	40.90	54.80
- อุดมศึกษา	55.30	23.40
อาชีพ		
- รับราชการ	17.90	5.20
- รัฐวิสาหกิจ	20.50	5.60
- พนักงานบริษัทเอกชน	34.60	39.00
- ค้าขายส่วนตัว/ธุรกิจส่วนตัว	10.60	20.70
- รับจ้าง	11.50	22.00
- อื่น ๆ	4.80	7.50
ตำแหน่งแหล่งงาน		
- กรุงเทพมหานคร	29.30	19.30
- กรุงเทพมหานคร	54.40	70.90
- กรุงเทพมหานคร	2.30	1.30
- ปริมณฑล	10.40	6.90
- ต่างจังหวัด	3.60	1.60

ตารางที่ 5.2 แสดงลักษณะการครอบครองห้องชุด

ลักษณะการครอบครอง	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
การเช่า	42.50 (181)	42.50 (181)
การซื้อ	47.90 (150)	50.50 (171)
อื่น ๆ	2.60 (8)	1.70 (8)
รวม	100.00 (313)	100.00 (308)

หากมีการพิจารณาของกลุ่มผู้ครอบครองทั้ง 2 โครงการแล้วจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ซื้อของทั้ง 2 โครงการมีสัดส่วนใกล้เคียงกันจึงนำข้อมูลของกลุ่มผู้ซื้อทั้ง 2 โครงการเป็นตัวแปรสำคัญในการสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ซึ่งข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นจะพบว่าโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ ซึ่งเป็นโครงการของภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือและมั่นใจ ในการดำเนินงานตลอดจนมีเนื้อที่มากกว่าภาคเอกชน จึงเป็นเหตุผลของผู้อยู่อาศัยเลือกซื้อ (จากการสัมภาษณ์) ส่วนโครงการของภาคเอกชน ได้แก่โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม จะมีราคาที่ต่ำกว่าเป็นเหตุผลจูงใจให้ผู้ซื้อเลือกซื้อ มากกว่าเช่า

1.2 รายได้และอัตราการผ่อนชำระค่าซื้อห้องชุด

จากการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีรายได้ครัวเรือนสูงกว่า 12,000 บาทต่อเดือน มีมากที่สุดร้อยละ 52.20 ส่วนผู้อยู่อาศัยในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีรายได้มากที่สุดระหว่าง 8,001 - 12,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 36.30 และอัตราการผ่อนชำระค่าซื้อห้องชุดต่อเดือน ในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มากที่สุดคือการผ่อนชำระช่วง 2,401 - 3,600 บาทต่อเดือนมีร้อยละ 46.30 ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมากที่สุดคือการผ่อนชำระช่วง 2,401 - 3,600 บาทต่อเดือน มีร้อยละ 47.80 เนื่องจากมีราคาขายสูงกว่าจึงเป็นข้อมูลที่สอดคล้องกัน และจากข้อมูลของรายได้ครัวเรือนของผู้พักอาศัยทั้ง 2 โครงการ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับตารางการกระจายรายได้ของครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร และกำหนดกลุ่มรายได้แล้ว (ตารางที่ 1.2) พบว่าผู้อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ในช่วงรายได้มากที่สุดสูงกว่า 12,000 บาทต่อเดือนร้อยละ 52.20 นั้นสรุปว่าเป็นผู้มีรายได้ปานกลางเป็นส่วนใหญ่ และกลุ่มผู้มีรายได้น้อยซึ่งมีรายได้ต่อครัวเรือนระหว่าง 8,0001 - 12,000 บาทต่อเดือนนั้น มีจำนวนร้อยละ 34.80 ในขณะเดียวกันเมื่อนำกลุ่มผู้มีรายได้ครัวเรือนที่มากที่สุดคือ ช่วงรายได้ 8,001 - 12,000 บาทต่อเดือน ของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมเปรียบเทียบกับตารางรายได้ของครัวเรือน ในกรุงเทพมหานคร และ

กำหนดกลุ่มรายได้แล้ว ถือได้ว่าเป็นผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมีมากที่สุดร้อยละ 47.80 และมีกลุ่มที่รายได้ครัวเรือนสูงกว่า 12,000 บาท ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางมีอยู่ร้อยละ 35.20 (รายละเอียดตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุปรายได้และอัตราผ่อนชำระของผู้อยู่อาศัย

รายได้/อัตราผ่อนชำระ	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
รายได้		
ต่ำกว่า 8,000 บาทต่อเดือน	12.30 (38)	28.50 (84)
8,001-12,000 บาทต่อเดือน	34.80 (107)	36.30 (107)
สูงกว่า 12,000 บาทต่อเดือน	52.90 (145)	35.20 (104)
รวม	100.00 (313)	100.00 (295)
การผ่อนชำระ		
ต่ำกว่า 2,400 บาทต่อเดือน	18.60 (55)	39.60 (117)
2,401 - 3,600 บาทต่อเดือน	46.30 (137)	47.80 (137)
สูงกว่า 3,600 บาทต่อเดือน	35.10 (104)	12.60 (36)
รวม	100.00 (296)	100.00 (285)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่ของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่เป็นผู้มีรายได้ปานกลาง สูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งมีรายได้น้อยเป็นส่วนใหญ่มากกว่าโครงการเคหะชุมชนหลักสี่

1.3 การศึกษาและอาชีพ

จากผลการศึกษาพบว่าผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษามากที่สุดร้อยละ 55.30 และโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา มากที่สุดร้อยละ 54.80 ส่วนอาชีพของผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนรวมกันแล้วมีสัดส่วนร้อยละ 73.00 ในขณะที่อาชีพของผู้อยู่อาศัยในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขายและรับจ้าง จำนวนรวมกันมีสัดส่วนร้อยละ 81.70 (รายละเอียดตารางที่ 5.1) ผลสรุปดังกล่าวข้างต้นเมื่อนำระดับการศึกษา

และอาชีพมาเปรียบเทียบจะเห็นว่ามีการแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดเจนระหว่างอาชีพและการศึกษา ซึ่งทั้งสองจะมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน เนื่องจากการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้อยู่อาศัย ในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีโอกาสได้ทำงานรับราชการ, รัฐวิสาหกิจมากกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม นอกจากนี้แล้วโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีนโยบายสนองผู้อยู่อาศัยที่รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีนโยบายตอบสนองผู้อยู่อาศัยที่เป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้สอดคล้องกับนโยบายของทั้ง 2 โครงการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปณต คงวิโรจน์ (2539) ซึ่งกล่าวว่าอาชีพและการศึกษาผู้พักอาศัยในโครงการภาครัฐส่วนใหญ่ ประกอบด้วยอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ และพนักงานเอกชน ส่วนโครงการภาคเอกชน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, ค้าขายส่วนตัวและรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ (แสดงรายละเอียดตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุประดับการศึกษา และอาชีพของผู้อยู่อาศัยในโครงการ

รายการ	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
ระดับการศึกษา		
- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	40.90 (128)	54.80 (130)
- อุดมศึกษา	55.30 (173)	23.40 (72)
อาชีพ		
- รับราชการ	17.80 (56)	5.20 (16)
- รัฐวิสาหกิจ	20.50 (64)	5.60 (17)
- พนักงานบริษัทเอกชน	34.80 (108)	39.00 (112)
- ค้าขาย	10.60 (33)	20.70 (63)
- รับจ้าง	11.50 (36)	22.00 (67)

1.4 ที่ตั้งแหล่งทำงาน พาหนะและระยะเวลาที่ใช้เดินทาง

จากผลการศึกษา ตำแหน่งที่ตั้งแหล่งทำงานของผู้อยู่อาศัยทั้ง 2 โครงการพบว่ามากที่สุดคือ ตำแหน่งที่ตั้งแหล่งงานบริเวณภายในกรุงเทพมหานครชั้นกลาง ซึ่งประกอบด้วยเขตพระโขนง, คลองเตย, ประเวศน์, สวนหลวง, บางกะปิ, ลาดพร้าว, ปิ่นเกล้า, บางพลัด, ภาษีเจริญ, ราษฎร์บูรณะ, โดยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีร้อยละ 54.40 ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีร้อยละ 70.90 พาหนะที่ใช้เดินทางทั้ง 2 โครงการพบว่ามากที่สุดคือรถเมล์ประจำทาง

โดยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีร้อยละ 38.70 ส่วนในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีร้อยละ 46.40 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปทำงานทั้ง 2 โครงการพบว่า มากที่สุดคือใช้ระยะเวลาเดินทางไม่เกิน 1 ชั่วโมง โดยที่โครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีร้อยละ 58.20 ขณะที่โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีร้อยละ 60.90 (ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.1)

จากบทสรุปดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่ามีผู้อยู่อาศัยทั้ง 2 โครงการมีตำแหน่งที่ตั้งโครงการอาคารชุดอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นกลาง ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่จะเดินทางไปทำงานใกล้กับที่พักอาศัยซึ่งอยู่ในกรุงเทพมหานครชั้นกลาง เช่นกัน ผู้อยู่อาศัยทั้ง 2 โครงการคำนึงถึงการประหยัดเวลาการเดินทางไปทำงาน เนื่องจากการคมนาคมแต่ละโครงการติดถนนสายหลัก ๆ มีรถเมล์ประจำทางหลายสาย จึงส่งผลให้การใช้เวลาทำงานน้อยลงไปด้วย ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการวิจัยการสำรวจผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุดราคาถูก 64 โครงการที่มีผู้อยู่อาศัยเกินร้อยละ 50 ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงปี 2537 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2537) นอกจากนี้แล้วผลการศึกษาดังกล่าวยังได้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Jay Siegel และ Brain Goodell ซึ่งกล่าวว่า การคัดเลือกที่อยู่อาศัยต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งงาน และการตั้งของที่อยู่อาศัยจะต้องสัมพันธ์กับพื้นที่โดยรอบ ซึ่งได้แก่ความสะดวกในการเข้าถึงกรรมการต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้ยังมีผลสอดคล้องกับ ปณต คงวิโรจน์ (2539) ที่พบว่ายานพาหนะในการเดินทางผู้เดินทางของผู้อยู่อาศัยในโครงการภาครัฐและภาคเอกชนเดินทางโดยบริการสาธารณะเป็นส่วนใหญ่ แสดงรายละเอียดตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 แสดงแหล่งที่ทำงานและระยะเวลาการเดินทางของผู้อยู่อาศัย

รายการ	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
แหล่งที่ทำงาน		
กรุงเทพมหานครชั้นใน	29.30 (90)	19.30 (69)
กรุงเทพมหานครชั้นกลาง	54.40 (157)	70.90 (133)
ระยะเวลาการเดินทาง		
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	58.20 (177)	60.90 (166)
1 - 2 ชั่วโมง	30.90 (94)	29.90 (91)

1.5 จำนวนผู้อยู่อาศัยและระยะเวลาในท้องชุด

จากผลการศึกษาพบว่า เฉลี่ยผู้พักอาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีจำนวน 2.81 คนต่อห้องซึ่งสูงกว่า จำนวนผู้พักอาศัยเฉลี่ยในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ที่มี

จำนวน 2.65 คนต่อห้องและระยะเวลาที่อยู่อาศัยในห้องชุดของทั้ง 2 โครงการมีระยะเวลาที่พักอาศัยมากที่สุดในช่วงระยะเวลา 1-2 ปี โดยที่โครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีร้อยละ 38.10 ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม มีร้อยละ 25.20 จากผลการศึกษาดังกล่าวมีผลใกล้เคียงกับ ปณต คงวิโรจน์ (2539) ที่กล่าวว่าจำนวนผู้พักอาศัยต่อหน่วยของโครงการของภาครัฐและเอกชนมีจำนวนประมาณ 2 - 3 คน และมีระยะเวลาการอยู่อาศัย 1 - 2 ปี

1.6 ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนกลาง

ผลการศึกษา พบว่าจำนวนเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารส่วนกลางโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีจำนวน 12 บาทต่อตารางเมตร ซึ่งสูงกว่าโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 7.89 - 8.54 บาทต่อตารางเมตร ส่วนเงินกองทุนและค่าใช้จ่ายเท่ากับ 39.62 - 42.74 บาทต่อตารางเมตร และค่าใช้จ่ายล่วงหน้ามีจำนวนเฉลี่ย 80.73 - 85.48 บาทต่อตารางเมตร ส่วนค่าใช้จ่ายกองทุนส่วนกลางของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมจะจ่ายปีละ 4,000 บาทหรือ 142.85 บาทต่อตารางเมตร รายละเอียดในตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 แสดงรายจ่ายของผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุด

รายการ	เคหะชุมชนหลักสี่*			นิรันดร์คอนโดมิเนียม*		
	ต่อปี	ต่อเดือน	ต่อตรม.	ต่อปี	ต่อเดือน	ต่อตรม.
ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง	8,130 - 9,856	280 - 303	1,485 - 1,654	5,500	200	15
ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า (ครั้งเดียว)	2,660 - 3,100	-	80.73 - 85.48	-	-	-
เงินกองทุน (ครั้งเดียว)	1,326 - 1,500	-	39.42 - 42.74	4,000	-	159
ค่ารักษามาตรวัดน้ำ	-	-	-	300	25	-
รวม	7,155 - 8,236			7,900		

*โครงการเคหะชุมชนหลักสี่ = 2,418 หน่วย โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม = 1,945 หน่วย

สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้อยู่อาศัยดังนี้ การครอบครองของผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีการซื้อมากกว่าการเช่า รายได้ต่อครัวเรือนโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีรายได้สูงกว่า 12,000 บาทต่อเดือน โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีรายได้ส่วนใหญ่ระหว่าง 8,001 - 12,000 บาทต่อเดือน ระดับการศึกษาโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษา ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีการศึกษาระดับมัธยมและอาชีวศึกษาเป็นส่วนใหญ่ อัตราการผ่อนชำระห้องชุดของทั้ง 2 โครงการ ส่วนใหญ่เป็นช่วงระหว่าง 2,401 - 3,600 บาทต่อเดือน อาชีพของทั้ง 2 โครงการส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ความสัมพันธ์ของที่พักอาศัยกับที่ตั้งที่ทำงาน พบว่าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตเดียวกับ

ที่ตั้งของทั้ง 2 โครงการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้อยู่อาศัย เลือกที่พักอาศัยใกล้กับแหล่งงาน ใช้เวลาเดินทางส่วนใหญ่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง พาหนะที่ทั้ง 2 โครงการใช้มากที่สุด คือระบบการบริการของระบบขนส่งมวลชน เช่น มีรถเมล์ประจำทางหลายสายผ่านทั้ง 2 โครงการ จำนวนผู้พักอาศัยเฉลี่ย โครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีจำนวน 2.81 คนต่อหน่วย สูงกว่านิรันดร์คอนโดมิเนียมโดยมีค่าเฉลี่ย 2.65 คนต่อหน่วย ถือได้ว่าจำนวนไม่แออัดจนเกินไป และระยะเวลาอาศัยในห้องชุดส่วนใหญ่ทั้ง 2 โครงการ จะมีระยะเวลาพักอาศัยในช่วง 1 - 2 ปี ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานอาคารชุดโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

2. สรุปลักษณะให้การบริการหลังการขาย

จากผลการศึกษา พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการให้บริการหลังการขายของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ เกือบทุกรายการสูงกว่าลักษณะการให้บริการของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม และเมื่อพิจารณาจากการจัดการในบริหารอาคารชุดและทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่จะเห็นได้ว่าการกระจายความรับผิดชอบในการบริหารงานออกไปแต่ละอาคาร จึงมีผลทำให้การบริหารมีการทั่วถึง ดีกว่าของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งการบริการหลังการขายมีการประเมินของผู้อยู่อาศัย 7 รายการหลัก

1. การบริการด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ
2. การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย
3. การบริการความสะอาด
4. การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายในอาคาร
5. การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายนอกอาคาร
6. กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ
7. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาจากการศึกษาแล้ว จะเห็นว่าระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งถ้าหากมีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้ว การให้บริการหลังการขายของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่จะมีผลเฉลี่ยสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม 5 รายการคือ 1) การบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 2) การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย 3) การบริการด้านความสะอาด 4) การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายในอาคาร และ 5) การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายนอกอาคาร จากผลการศึกษาดังกล่าว เมื่อพิจารณาของกลุ่มผู้ซื้อแล้วจะเห็นว่าโครงการของภาครัฐจะสูงกว่าโครงการของภาคเอกชน 5 รายการเช่นกัน

จากผลดังกล่าวจะพบว่า การให้บริการหลังการขายของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมจะมีการเน้นไปทางด้านกฎระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ เช่น การใช้ที่จอดรถ, การห้ามเรื่องการอนุญาตไม่ให้เลี้ยงสัตว์ในอาคารห้องชุด ตลอดจนการผ่านเข้า-ออกของโครงการ เป็นต้น และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การบริการร้านซักอบรีด, ร้านขายของชำ, ร้านมินิมาร์ท ตลอดจนร้านเสริมสวยไว้ในโครงการ นับว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยได้รับความสะดวกสบายโดยไม่ต้องเดินทางไปซื้อไกล ๆ หรือไปรับบริการไกล ๆ

สรุปผลการให้บริการหลังการขายจะเห็นได้ว่า โครงการเคหะชุมชนหลักสี่เป็นโครงการที่สามารถบริหาร และให้การบริการหลังการขายดีกว่าโครงการของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม โดยมีเหตุผลอันเนื่องมาจาก

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ โดยทั่วไปจะเป็นโครงการที่กว้างขวางมีสนามเด็กเล่นเป็นบริเวณกว้าง (ตามตารางที่ 5.7) อาคารแต่ละอาคารมีระบบสาธารณูปโภคที่ดี เช่น ทางเดินร่วมภายในอาคาร, ระบบไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะหรือส่วนกลาง, ระบบน้ำประปา, โทรศัพท์ และที่จอดรถในโครงการที่มีจำนวนกว้างขวางพอเพียง ดีกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม มีการออกแบบก่อสร้างให้มีระยะห่างตามแบบของกฎหมายอาคารชุด ปี 2522 ได้อย่างดี เนื้อที่ห้องชุดกว้างขวาง ตลอดจนวัสดุที่นำมาใช้ในการก่อสร้างก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานเพื่อส่งผลให้ได้คุณภาพที่ดีของอาคารชุด และการบริการหลังการขายด้วย

ตารางที่ 5.7 เปรียบเทียบพื้นที่ห้องชุด, เปิดโล่ง, พื้นที่โครงการและทางเดินร่วมภายในอาคาร, จำนวนที่จอดรถ

รายการ	โครงการเคหะชุมชนหลักสี่	โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม
พื้นที่โครงการ	๕๓ - ๓ - 1๖ ไร่	31 - 3 - 5 ไร่
จำนวนห้องชุด	๘,41๘ หน่วย	1,945 หน่วย
พื้นที่ห้องชุด	31 - 38.4๐ ม ² (37.05 %)	25-16 ม ² (18.34 %)
พื้นที่ว่าง	19.๘2 ไร่	5.75 ไร่
ความกว้างทางเดินร่วม	2 เมตร	1.90 เมตร
ความหนาแน่นของครัวเรือน/ไร่	45	62

จากตารางดังกล่าวจะแสดงให้เห็นว่า โครงการของภาครัฐจะกว้างขวางกว่า และผลการศึกษาด้านการบริหารจัดการทางด้านสาธารณสุขภาคแล้ว โครงการของเคหะชุมชนหลักสี่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ซึ่งสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมโดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.02 (ตามตารางที่ 5.8)

ตารางที่ 5.8 สรุปผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการบริการหลังการขายของโครงการชุดพักอาศัยเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
1. การบริการด้านสาธารณสุข	2.57	2.02
2. การบริการด้านความปลอดภัย	1.91	1.54
3. การบริการด้านความสะอาด	2.33	1.66
4. การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายนอกอาคาร	2.21	1.95
5. การดูแลรักษาระบบโครงสร้างภายในอาคาร	2.31	1.61
6. กฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ	2.65	2.86
7. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก	1.63	1.67
รวม	2.23	1.90

2. ผู้อยู่อาศัย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารเคหะชุมชนหลักสี่ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับอุดมศึกษา และมีโอกาสทำงานในสถานที่ราชการและรัฐวิสาหกิจสูงกว่าโครงการของภาคเอกชน จึงส่งผลให้มีรายได้สูงไปด้วย รวมทั้งมีการจัดกฎระเบียบต่างๆ และความร่วมมือในกิจกรรมของผู้อยู่ในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีจำนวนผู้อยู่อาศัยต่อหน่วยไม่มาก จึงมีผลทำให้การอยู่อาศัยไม่เบียดเสียดหรือแออัดจนเกินไป เมื่อเปรียบเทียบขนาดของห้องชุด รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 แสดงสรุประดับการศึกษา และรายได้ของครัวเรือน

รายการ	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	40.90 ⁽¹²⁸⁾	54.80 ⁽¹⁶⁹⁾
อุดมศึกษา	55.30 ⁽¹⁷³⁾	28.40 ⁽⁷²⁾
รายได้		
8,001 - 12,000 บาทต่อเดือน	34.80 ⁽¹⁰⁷⁾	36.30 ⁽¹⁰⁷⁾
สูงกว่า 12,000 บาทต่อเดือน	52.90 ⁽¹⁶¹⁾	35.20 ⁽¹⁰⁴⁾
ความหนาแน่น		
- ความหนาแน่นของประชากร (เฉลี่ย)	225 คน/ไร่	310 คน/ไร่

แต่หากมีการพิจารณาการบริหารกฎระเบียบต่าง ๆ จะเห็นว่าโครงการของนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาครัฐ กล่าวคือภาคเอกชนมีค่าเฉลี่ย 2.87 ส่วนภาครัฐมีค่าเฉลี่ย 2.65 จากผลดังกล่าวสามารถชี้ให้เห็นว่าผู้อยู่อาศัยในโครงการมีผลต่อการบริหารด้วย กล่าวคือผู้มีความรู้มากสามารถมองปัญหาได้มากกว่า มีผลทำให้การประเมินของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่น้อยกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.10)

ตารางที่ 5.10 แสดงค่าเฉลี่ยการบริหารกฎระเบียบต่าง ๆ ของผู้บริหารโครงการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
การบริหารกฎระเบียบเกี่ยวกับ		
- การพักอาศัย	2.59 ⁽¹⁴⁶⁾	2.91 ⁽¹⁷⁰⁾
- การต่อเติม	2.19 ⁽¹⁴⁹⁾	2.89 ⁽¹⁷¹⁾
- การจอดรถ	2.91 ⁽¹⁴⁶⁾	3.13 ⁽¹⁷⁰⁾
- ความสะอาด	2.73 ⁽¹⁵⁰⁾	2.78 ⁽¹⁷⁰⁾
- ค่าใช้จ่าย	2.31 ⁽¹⁴⁴⁾	2.67 ⁽¹⁶⁷⁾
- สัตว์เลี้ยง	2.64 ⁽¹⁴⁹⁾	2.92 ⁽¹⁶⁸⁾
- การผ่านเข้า-ออก	3.04 ⁽¹⁴⁹⁾	3.25 ⁽¹⁷¹⁾
- การใช้ส้วร่วยน้ำ/ออกก้างกาย	2.76 ⁽¹⁴⁹⁾	2.41 ⁽¹⁶⁹⁾
รวม	2.65	2.87

3. การจัดการการบริหาร

จากผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการบริหารงานเป็นปัจจัยสำคัญไม่รองกว่าสิ่งอื่นใด ซึ่งเมื่อมีการเปรียบเทียบกันกับระหว่างโครงการเคหะชุมชนหลักสี่และโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม จะเห็นว่า มีรูปแบบที่แตกต่างกันโดยที่โครงการของภาครัฐบาลมีการแบ่งสรรปันส่วนเพื่อการกระจายอำนาจในการบริหาร ซึ่งแบ่งเป็นแต่ละนิติบุคคลอาคารชุด เป็นการเข้าถึงผู้อยู่อาศัย, รับทราบปัญหา, และสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วและดีกว่า โครงการภาคเอกชนที่มีผู้บริหารสั่งงานผู้จัดการและผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ดูและผู้อยู่อาศัยหลายอาคาร มีผลทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง และมีผลทางด้านลบกับการบริหารงานการให้บริการหลังการขาย (ดูแผนผังองค์กร หน้า.....)

4. จำนวนค่าใช้จ่ายการบริหารส่วนกลาง

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบจำนวนเงิน หรือค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนกลางหรือบริหารทั่ว ๆ ไปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อตารางเมตร โครงการเคหะชุมชนหลักสี่จะน้อยกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม และเมื่อมีการรวมจำนวนเงินทั้งหมดเกี่ยวกับการบริหารแล้วทั้งนี้จะมีค่าใช้จ่ายเรื่องกองทุนส่วนกลางและเงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้า ซึ่งมีการเรียกเก็บครั้งเดียว จะเห็นว่าโครงการของเคหะชุมชนหลักสี่จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจำนวนเงินที่มากกว่าย่อมนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารงานด้านการบริการสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ, การบริการดูแลซ่อมบำรุง โครงการทั้งภายนอกและภายในโครงการ ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาดและความปลอดภัย ได้ดีกว่าจำนวนเงินที่น้อยกว่าของโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

ตารางที่ 5.6 แสดงรายจ่ายของผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุด

รายการ	เคหะชุมชนหลักสี่*			นิรันดร์คอนโดมิเนียม*		
	ต่อปี	ต่อเดือน	ต่อตรม.	ต่อปี	ต่อเดือน	ต่อตรม.
ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง	3,180 -3,636	265 -303	7.89 -8.54	3,600	300	12
ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า (ครั้งเดียว)	2,660 -3,100	-	80.73 -88.48	-	-	-
เงินกองทุน (ครั้งเดียว)	1,325 -1,500	-	39.42 -42.74	4,000	-	159
ค่าธรรมเนียมตรวจวัดน้ำ	-	-	-	300	25	-
รวม	5,165 -5,936	265 -303	112.22 -121.76	7,900	325	161

*โครงการเคหะชุมชนหลักสี่ = 2,418 หน่วย โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม = 1,946 หน่วย

บทสรุป การบริการหลังการขายที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยหลัก ๆ 4 ประการ ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 2) ผู้อยู่อาศัยในโครงการ
- 3) การจัดการการบริหาร
- 4) จำนวนเงินค่าบริการส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ฟราน เซสคาโต (Francescato in Conway, 1977 : 162) ซึ่งพบว่าสิ่งที่สามารถกำหนดให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพอใจในแนวสูงมี 4 ระบบได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ผู้อยู่อาศัย 3) การจัดการ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนโดยรอบ ซึ่งมีตัวแปรดังนี้ คือ ความหนาแน่น - แออัด, ความปลอดภัย, ความงามและสิ่งไปปรากฏ, สาธารณูปโภคและสาธารณูปการในโครงการ, ที่ตั้งโครงการ และการติดต่อชุมชน, การบำรุงรักษา, ราคา, ความรู้สึกว่าเป็นชุมชน, นโยบายการจัดการ, การรับรู้และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

3. สรุปความพึงพอใจที่มีต่อการบริการหลังการขาย

จากผลการศึกษา ในเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริการหลังการขายใน 8 รายการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านการบริการสาธารณูปโภค
2. ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาด
4. ความพึงพอใจด้านการซ่อมบำรุงภายในอาคารชุด
5. ความพึงพอใจในด้านการซ่อมบำรุงภายนอกอาคารชุด
6. ความพึงพอใจต่อกฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ระหว่างก่อนและหลังการเข้าอยู่
7. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
8. ความพึงพอใจต่ออัตราเก็บเงินรักษาส่วนกลาง

ซึ่งผลการศึกษา จะพบว่าค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ทั้งกลุ่มผู้ซื้อและจำนวนผู้อาศัยทั้งหมดทุกรายการดังนี้คือ 1) ความพึงพอใจในด้านการบริการสาธารณูปโภค 2) ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย 3) ความพึงพอใจด้านการบริการดูแลความสะอาด 4) ความพึงพอใจด้านการดูแลซ่อมบำรุงภายนอกโครงการ 5) ความพึงพอใจด้านการดูแลซ่อมบำรุงภายนอกโครงการ 6) ความพึงพอใจต่อกฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนและหลังเข้าอยู่ 7) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร 8) ความพึงพอใจกับจำนวน/อัตราเรียกเก็บค่าใช้จ่ายการบริหารงาน

จากผลการศึกษาที่ได้ข้อสรุปข้างต้น มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในทั้ง 2 โครงการจะพบว่า

1. ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพของโครงการ

จากการวิจัยของ William Alonso (1966), Jay Siegel (Hirsch 1973. 56 - 57) และ (กุลหลทธิพิศ 2536) พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีไม่ว่าจะเป็นระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ อาทิเช่น ถนน, ทางเท้า, ระบบไฟฟ้า, น้ำประปา, สวนสาธารณะ, ที่จอดรถกว้างขวาง, ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย อาทิเช่น การจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ, ขนาดและที่ตั้งของที่ทิ้งขยะเหมาะสม ตลอดจนการดูแลรักษาซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคนั้น มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย จากผลการศึกษาโดยพิจารณา ด้านสิ่งแวดล้อมโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีความพึงพอใจทุกรายการสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมโดยโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีค่าเฉลี่ยทุกรายการเท่ากับ 2.59 ส่วนโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกรายการเท่ากับ 2.16 เนื่องจากการบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด และการดูแลซ่อมบำรุงดีกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.11 และตารางที่ 5.12

ตารางที่ 5.11 แสดงเปรียบเทียบผลสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารหลังการขาย

ความพึงพอใจด้าน	ค่าเฉลี่ย	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
1. บริการสาธารณูปโภค	3.05	2.52
2. บริการด้านการรักษาความปลอดภัย	2.30	1.78
3. บริการรักษาความสะอาด	2.85	2.22
4. การซ่อมบำรุงภายนอกอาคาร	2.67	2.40
5. การซ่อมบำรุงภายในอาคาร	2.83	2.00
6. กฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ	2.53	2.13
7. สิ่งอำนวยความสะดวก	2.10	2.08
8. อัตราการเก็บเงินรักษาส่วนกลาง	2.91	2.87
รวม	3.03	2.25

ตารางที่ 5.12 แสดงการเปรียบเทียบที่จอดรถและพื้นที่เปิดโล่งของโครงการ

รายการ	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
จำนวนที่จอดรถ	240 คัน	126 คัน
พื้นที่เปิดโล่ง	19.92 ไร่	5.75 ไร่

2. ราคาค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน

จากผลการศึกษาวิจัยของมูทท์ (Muth 1969) ที่กล่าวว่าผู้มีรายได้น้อยจะให้ความสนใจกับราคาของที่อยู่อาศัยมากกว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สวยงามและการศึกษา นอร์ครอสส์ (Norcross 1973) ก็พบว่าโครงการที่มีผู้อยู่อาศัย มีความพึงพอใจในระดับสูงจะเป็นผู้อยู่อาศัยที่แสดงความเห็นว่าราคาไม่สูงและมีราคาที่เหมาะสม จากการศึกษาพบว่าราคาค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของโครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานน้อยกว่าโครงการเอกชน อันเนื่องมาจากรูปแบบการบริหารงานของภาครัฐหรือสวัสดิการของรัฐนั้น เป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งทางด้านให้การบริการช่วยเหลือ ตลอดจนเป็นหน้าที่ที่รัฐจะต้องให้การบริการ ซึ่งเป็นภาพหรือความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย หรือโครงการของภาครัฐจึงมีผลทำให้ราคาค่าใช้จ่ายส่วนกลางถูกกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งมีราคาสูงกว่าอันเนื่องมาจากโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมเป็นการทำธุรกิจ ซึ่งมองในเรื่องผลกำไรและคุณภาพที่สูงกว่าโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ และผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าโครงการเคหะชุมชนหลักสี่จะมีความพึงพอใจสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.10) อันเนื่องมาจากภาครัฐบาลมีการชำระเงินค่าบริหารส่วนกลางเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนต่อตารางเมตรน้อยกว่าภาคเอกชน (ดังรายละเอียดในตารางที่ 5.13) แสดงผลการศึกษาดังกล่าวมีผลสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าค่าใช้จ่ายน้อยมีความพึงพอใจสูง และค่าใช้จ่ายสูงมีความพึงพอใจต่ำซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีข้างต้น

ตารางที่ 5.13 แสดงค่าใช้จ่ายส่วนกลางของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด

รายการ	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง		
- ต่อปี	3,180 - 3,636 บาท	3,600 บาท
- ต่อเดือน	265 - 303 บาท	300 บาท
- ต่อตารางเมตร*	7.89 - 8.54 บาท	12 บาท

*โครงการเคหะชุมชนหลักสี่มีพื้นที่ห้องชุด 31-38.40 ม²

โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีพื้นที่ห้องชุด 25.16 ม²

3. ท่าเลที่ตั้งโครงการ

จากทฤษฎีการเลือกบริเวณที่พักอาศัยในเมืองมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับราคาที่ดินของ William Alonso (1966) พบว่าการเลือกบริเวณที่พักอาศัยมีความสำคัญอย่างยิ่งกับราคาที่ดิน และที่ตั้งของที่พักอาศัยสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และระยะเวลาที่พักอาศัยกับการทำงาน Brain Goodell (Great Britain : Biddles Ltd, pp. 151 - 156) พบว่าคุณสมบัติของที่อยู่อาศัยจะพิจารณาคัดเลือกจะต้องมีความสัมพันธ์กับพื้นที่โดยรอบ ซึ่งได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงกิจกรรมบริการต่าง ๆ รวมทั้งแหล่งงานด้วย จากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นว่าทางเลือกพื้นที่ของผู้อยู่อาศัยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีข้างต้น กล่าวคือผู้อยู่อาศัยทั้งโครงการเคหะชุมชนหลักสี่และโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีแหล่งงานในบริเวณเดียวกัน กับที่พักระยะเวลาเดินทางที่สั้น ซึ่งเดินทางไม่เกิน 1 ชั่วโมง แหล่งที่ตั้งโครงการมีความแตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าโครงการของนิรันดร์คอนโดมิเนียมมีจำกัดเรื่องการคัดเลือกพื้นที่ก่อสร้างโครงการได้น้อยกว่าโครงการของเคหะชุมชนหลักสี่ ที่มีที่ดินหรือแหล่งทำเลที่ตั้งให้เลือกมากมายซึ่งล้วนตั้งอยู่ใกล้ ๆ กับแหล่งการบริการสาธารณูปโภค/สาธารณูปการของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นสถานที่ราชการหรือการคมนาคม จึงมีผลในด้านความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย รายละเอียดในตารางที่ 5.14 ตารางที่ 5.14 แสดงบริเวณที่ตั้งแหล่งงาน ระยะเวลาทำงานและยานพาหนะการเดินทางของผู้อยู่อาศัย

รายการ	สัดส่วน (ร้อยละ)	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
ที่ตั้งโครงการ	กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร
แหล่งงาน		
กรุงเทพมหานคร	54.40 (33)	70.90 (31)
กรุงเทพมหานครใน	29.30 (90)	19.30 (59)
ระยะเวลาเดินทาง		
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	58.20 (37)	60.90 (35)
1 - 2 ชั่วโมง	30.90 (94)	29.90 (91)
ยานพาหนะ		
รถยนต์ส่วนตัว	30.70 (96)	19.80 (61)
จักรยานยนต์ส่วนตัว	13.10 (41)	23.70 (73)
รถจักรยานยนต์รับจ้าง	18.50 (58)	9.10 (28)
รถเมล์ประจำทาง	38.70 (21)	46.40 (14)
รถไฟ, เรือ	24.90 (78)	8.80 (27)

4. คุณภาพและความหนาแน่นของผู้อยู่อาศัย

จากการศึกษาของมิเชลสัน (Michelson : 1970) ซึ่งได้สำรวจคนและสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่าวงจรการใช้ชีวิตมีความสัมพันธ์กับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความหนาแน่นจำนวนคนในแต่ละหน่วยพักอาศัย (Unit) ผลการศึกษาพบว่าความสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีผู้อยู่อาศัยที่มีระดับรายได้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับอุดมศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงานจะประกอบอาชีพของหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ และมีความหนาแน่นของผู้อยู่อาศัยต่อหน่วยพักอาศัยไม่มากนัก ในขณะที่โครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม เป็นผู้อยู่อาศัยที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานการกระจายรายได้น้อย การศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นระดับมัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา อาชีพส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและค้าขาย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกันแล้วจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งผู้อยู่อาศัยในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่จะมีความพึงพอใจในการบริหารหลังการขายสูงกว่าผู้อยู่อาศัยในโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม (ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.14 - 5.16)

ตารางที่ 5.15 แสดงความหนาแน่นของผู้อยู่อาศัย

รายการ	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
เนื้อที่โครงการ	53 - 3 - 13 ไร่	31 - 3 - 5 ไร่
จำนวนห้องชุด	2,418 หน่วย	1,945 หน่วย
เนื้อที่ห้องชุด	81 - 28.40 ม ²	25.16 ม ²
จำนวนอาคารชุด	14 อาคาร	19 อาคาร
ความหนาแน่นประชากรรวม (เฉลี่ย)	225 คน/ไร่	310 คน/ไร่
ความหนาแน่นของชุมชน (เฉลี่ย)	45 ครัวเรือน/ไร่	62 ครัวเรือน/ไร่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.16 สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธของระดับการศึกษา กับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการหลังการขาย ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ, การบริการรักษาความสะอาด ,การบริการดูแลความปลอดภัย, การดูแลซ่อมบำรุงภายในและภายนอกอาคาร กฎระเบียบ , และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ และโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

รายการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา		อุดมศึกษา	
	โครงการ เคหะชุมชน หลักสี่	โครงการนิ รันดร์คอน โดมิเนียม	โครงการ เคหะชุมชน หลักสี่	โครงการนิ รันดร์คอน โดมิเนียม	โครงการ เคหะชุมชน หลักสี่	โครงการนิ รันดร์คอน โดมิเนียม
1. การบริการด้านสาธารณูปโภค	3.04	2.64	3.03	2.54	3.06	2.55
2. การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	2.47	2.03	2.22	1.92	2.29	2.02
3. การบริการด้านความสะอาด	2.76	2.43	2.87	2.29	2.89	2.01
4. การดูแลซ่อมบำรุงภายในอาคารชุด	2.75	2.63	2.61	2.45	2.70	2.07
5. การดูแลซ่อมบำรุงภายนอกอาคารชุด	2.80	2.19	2.90	1.98	2.90	1.87
6. กฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนและ หลังการเข้าอยู่	2.53	2.29	2.57	2.19	2.50	1.84
7. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	2.44	2.30	2.11	2.57	2.08	1.85
8. อัตราการจัดเก็บเงินและระบบบัญชี	3.35	3.26	2.98	2.91	2.83	2.48
รวม	2.76	2.47	2.66	2.34	2.64	2.08

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5.17สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ของอาชีพ กับความพึงพอใจ การบริการหลังการขายด้านสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ, การบริการรักษาความสะอาด การบริการดูแลความปลอดภัย, การดูแลซ่อมบำรุงภายในอาคาร, กฎระเบียบ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการในโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ และโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม

รายการ	รวมค่าเฉลี่ย									
	รับราชการ		รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัทเอกชน		ค้าขายส่วนตัว/ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง	
	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม	เคหะชุมชนหลักสี่	นิรันดร์คอนโดมิเนียม
1. การบริการด้านสาธารณูปโภค	3.06	2.61	3.16	2.72	3.04	2.44	2.96	2.54	3.04	2.61
2. การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	2.20	1.82	2.30	1.95	2.28	1.81	2.37	1.86	2.38	2.06
3. การบริการด้านความสะอาด	2.77	2.21	2.89	2.27	2.89	2.17	2.78	2.12	2.87	2.28
4. การดูแลซ่อมบำรุงภายในอาคารชุด	2.55	2.52	2.78	2.37	2.63	2.28	2.64	2.49	2.73	2.58
5. การดูแลซ่อมบำรุงภายนอกอาคารชุด	2.76	1.77	3.01	2.08	2.95	1.89	2.82	1.99	2.81	2.20
6. กฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ	2.51	2.15	2.49	2.24	2.48	1.98	2.56	2.14	2.49	2.36
7. การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	2.10	1.96	2.08	2.29	2.05	1.89	2.14	2.1	2.20	2.29
8. อัตราการจัดเก็บเงินและระบบบัญชี*	2.87	2.70	2.99	2.57	2.72	2.61	3.06	3.37	3.04	3.15
รวม	2.60	2.21	2.71	2.30	2.63	2.13	2.66	2.31	2.69	2.44

5. ความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหาร

จากหลักในการบริหารงานอาคารชุด (นคร มุศศิริ : คู่มืออบรมสัมมนาผู้บริหารอาคารชุด : 2538) กล่าวว่า การบริหารงานอาคารชุดให้มีคุณภาพผู้บริหารอาคารชุดจะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานให้ดี เช่นการจัดระบบงานให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ การมอบหมายและควบคุมพนักงาน การจัดการแผนงาน ตลอดจนการประเมินผลงานและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ตลอดจนเวลา สร้างความเข้าใจที่ดี เช่นต้องมีวิธีการเสริมสร้างความเข้าใจของคณะกรรมการบริหารงาน สมาชิกอาคารชุดเข้าใจถึงกฎระเบียบทางกฎระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ เมื่อมีปัญหาที่เข้าใจไม่ถูกต้องจะต้องรีบทำความเข้าใจทันที ตลอดจนเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับผู้อยู่อาศัย

ได้ดี มีความสุจริต ยุติธรรม เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการบริหารทั้งหมดผู้อยู่อาศัยเป็นผู้เฉลี่ยชำระ ดังนั้น การแสดงรายการหรือบัญชีจะต้องถูกต้องและเป็นธรรม และเมื่อมีปัญหาระหว่างผู้อยู่อาศัยที่มีความคล้ายคลึงกัน จะต้องมีการปฏิบัติต่อผู้อาศัยอย่างเท่าเทียมกัน

ผลการศึกษาพบว่าการบริหารงานของทั้ง 2 โครงการมีการบริหารที่แตกต่างกัน กล่าวคือเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแผนผังองค์กร การบริหารงานอาคารชุด แล้วโครงการเคหะชุมชนหลักสี่ มีการแบ่งการบริหารได้ชัดเจน และดูแลในแต่ละอาคารแต่ละนิติบุคคลอาคารชุดส่งผลให้รูปของการบริหารหรือผลของการบริการออกมาอยู่ในเกณฑ์ดี ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจสูงกว่าโครงการนิรันดร์คอนโดมิเนียม ซึ่งมีการบริหารด้วยกรรมกานนิติบุคคลชุดเดียวทั้งหมดทุกอาคาร ส่งผลทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง นอกจากนี้แล้วอาจเป็นสาเหตุจากผู้บริหารขาดความรู้ความชำนาญในการบริหาร จึงมีการบริการด้านต่าง ๆ ไม่ดีเท่าที่ควร (B.M GROUP) นอกจากนี้แล้วผู้บริหาร ต้องมีความสนใจและเปิดกว้างยอมรับวิทยาการและประสบการณ์ใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารตลอดจนให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้อยู่อาศัย และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ซึ่งตลอดระยะเวลาตั้งแต่ปี 2537 - 2539 จะเห็นได้ว่าโครงการของเคหะชุมชนหลักสี่ได้มีการอบรมพนักงานและผู้เกี่ยวข้องด้านบริหารอาคารชุดทั้งสิ้น 2 ครั้งจากบริษัท บางกอก แมเนจเม้นท์ จำกัด ส่วนโครงการเอกชนยังไม่มีการอบรมแต่อย่างใด ซึ่งผลดังกล่าวจึงมีผลให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการบริการหลังการขายด้วยให้สมกับความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย ส่งผลกระทบโดยตรงกับความพึงพอใจในการบริการหลังการขายด้วย

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษากับความพึงพอใจของการบริการหลังการขาย ของอาคารชุดพักอาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการหลังการขายที่ดีคือ 1) คุณภาพและสภาพสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ 2) ราคาค่าใช้จ่ายการบริหารส่วนกลาง 3) ทำเลที่ตั้งโครงการ 4) คุณภาพและความหนาแน่นของผู้อยู่อาศัย 5) ความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ที่จะให้ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการอาคารชุดสำหรับผู้มีรายได้น้อยดังนี้

1. ภาครัฐบาลควรให้ความสำคัญในการบริการหลังการขาย โดยมีการลดภาษีการโอนหรือภาษีจดทะเบียนอาคารชุดมาเป็นเงินในรูปของเงินกองทุน เพื่อใช้ในการการบริหารส่วนกลางให้ดีและมีคุณภาพทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจและอยู่สุขสบาย อาจส่งผลทำให้จำนวน

ผู้เช่าอาศัยในโครงการอาคารชุดพักอาศัย มีความสนใจและต้องการเปลี่ยนจากเช่ามาเป็นการซื้อโครงการชุดพักอาศัย ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับราคาของอาคารชุดด้วย

2. ภาครัฐบาลควรมีการกำหนดผังของอาคารชุดให้ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้อยู่อาศัยมีการแบ่งชัดเจนในการใช้ประโยชน์ และกำหนดเป็นโซนให้ชัดเจนสำหรับโครงการนั้น ๆ มีที่อยู่อาศัยหลายประเภทหากโครงการนั้นมีประเภทของที่อยู่อาศัยอย่างเดียว ควรมีการกำหนดให้ชัดเจนในการแบ่งพื้นที่ใช้สอย เพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในการก่อสร้างส่งผลให้รูปแบบทางด้านสถาปัตยกรรมไม่เสียหายด้วย

3. รัฐบาลควรมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะบริหารอาคารชุด ตลอดจนกำหนดกฎเกณฑ์เนื้อหาของด้านวิชาการที่ผู้บริหารจะศึกษาหาความรู้เพื่อการบริหาร และที่สำคัญรัฐบาลควรมีการจดทะเบียนผู้บริหารเพื่อควบคุม และบริหารอาคารชุดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในสังคมและอนาคต

4. องค์ประกอบของโครงการ ในการดำเนินโครงการทั้งหมดรัฐและเอกชนควรมีส่วนร่วม และเอาใจใส่ในองค์ประกอบของโครงการไม่ว่าจะเป็นพื้นที่เปิดโล่ง สวนสาธารณะ สนามกีฬา, ต้นไม้สูง ตลอดจนระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้มีมาตรฐานเพียงพอกับความต้องการของผู้อยู่อาศัย, การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, การดูแลรักษาความสะอาด ตลอดจนการนำวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างสำเร็จรูป (PRE - FAB) และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและมีระบบป้องกันเสียงรบกวนมาใช้เพื่อลดต้นทุนในการก่อสร้าง และปัญหาในการซ่อมบำรุง รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ในโครงการเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยใช้ประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยในอนาคต

เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในอนาคตหัวข้อที่ผู้วิจัย ใครงานนำมาเสนอคือ

- 1) การศึกษาคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้บริหารอาคารชุดในการบริหารอาคารชุดและทรัพย์สินส่วนกลาง
- 2) การศึกษารูปแบบและความต้องการด้านการบริหารอาคารชุดสำหรับ กลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ได้ผล และเกิดประโยชน์ในการอยู่อาศัยร่วมกันมากที่สุด