

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารเชิงกายภาพสำหรับอาคารชุดพักอาศัยระดับล่างในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อลดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน ได้ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หัวข้อดังนี้

1. พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551
2. แนวคิดการบริหารจัดการอาคาร และการมีส่วนร่วมบริหารอาคาร
3. แนวคิดการบริหารทรัพยากรอาคาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพอาคารและบริหารงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและลักษณะพฤติกรรมกรรมการอยู่อาศัย
6. ทฤษฎีความขัดแย้ง และแนวคิดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน
7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อที่อยู่อาศัย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2551) พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 ที่กล่าวในงานวิจัยนี้มีเนื้อหาครอบคลุมถึง ความหมายอาคารชุด สิทธิและหน้าที่เจ้าของห้องชุด การจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุด ข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุด และค่าใช้จ่ายร่วม เป็นการกำหนดขอบเขตแนวทางการบริหารอาคารชุดพักอาศัย พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 ให้คำจำกัดความว่า “อาคารชุด” หมายความว่า อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือครองกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคล ประกอบด้วย ห้องชุด และสิ่งปลูกสร้างหรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของห้องชุดแต่ละบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง ประกอบด้วย ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุด ที่ดินที่ตั้งอาคารชุด และทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม ซึ่งในความหมายส่วนนี้ หมายถึง อาคารใดก็ตามที่สามารถแยกกรรมสิทธิ์เป็นส่วน ๆ ได้ ทรัพย์ส่วนกลางจะเป็นส่วนที่ไม่ใช่ทรัพย์ของคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ แต่กรรมสิทธิ์ร่วมกันของ ๆ ทุกคน ซึ่งเป็นเจ้าของห้องชุดนั้น ๆ จะมีสิทธิ์ในฐานะเป็นเจ้าของร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง

### 2.1.1 สิทธิและหน้าที่ของเจ้าของห้องชุด

สิทธิของเจ้าของห้องชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 ย่อมมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลที่เป็นของตน โดยที่เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องชุดย่อมสิทธิในการใช้สอยทรัพย์สินส่วนบุคคลแต่เพียงผู้เดียว แต่จะถูกจำกัดโดยข้อกำหนดของกฎหมายหรือข้อบังคับอาคารชุด เพื่อวัตถุประสงค์แห่งการอยู่ร่วมกันของส่วนร่วมในอาคารชุดนั้น โดยแยกการพิจารณาตามประเภททรัพย์สินได้ ดังนี้

1) ทรัพย์สินส่วนบุคคล ได้แก่ ห้องชุดรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละรายตามมาตรา 4 ทรัพย์สินส่วนบุคคลเป็นกรรมสิทธิ์เฉพาะเจ้าของห้องชุด เจ้าของห้องชุดจึงมีสิทธิใช้และจัดการทรัพย์สินส่วนบุคคลโดยเสรี แต่มีข้อจำกัดว่าจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ต่อทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนอันอาจจะเป็นการกระทบต่อโครงสร้างความมั่นคง การป้องกันความเสียหายต่อตัวอาคาร หรือการอื่นที่กำหนดไว้ในข้อบังคับตามมาตรา 13

2) ทรัพย์สินกลาง ได้แก่ ส่วนของอาคารชุดที่ไม่ใช่ห้องชุด ที่ดินที่ตั้งอาคารชุดและทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม ตามมาตรา 4 ส่วนของการจัดการและการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินกลางเป็นไปตามมาตรา 17 การใช้ทรัพย์สินกลางขึ้นอยู่กับกฎระเบียบข้อบังคับของอาคารชุดแต่ละแห่งที่เจ้าของร่วมตกลงกำหนดขึ้น สิทธิการจัดการทรัพย์สินกลาง ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 กำหนดให้นิติบุคคลอาคารชุดทำหน้าที่จัดการและดูแลทรัพย์สินกลางแทนเจ้าของร่วมทั้งหมด ดังนั้นเจ้าของห้องชุดไม่มีสิทธิที่จะเข้าจัดการทรัพย์สินกลางโดยตรง จะมีสิทธิทางอ้อมที่จะควบคุมการจัดการ ด้วยการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงมติจัดการเรื่องต่าง ๆ ของทรัพย์สินกลาง รวมถึงกรรมสิทธิ์ได้รับการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมการบริหารจัดการของนิติบุคคลอาคารชุด

3) ทรัพย์สินที่กรรมสิทธิ์รวม ได้แก่ พื้นห้องและผนังกันห้องที่แบ่งห้องชุดแต่ละห้องออกจากกัน รวมถึงเพดานห้องซึ่งเป็นพื้นที่ที่อยู่ชั้นถัดไปด้านบนด้วย ทรัพย์สินดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์รวมระหว่างเจ้าของห้องชุดที่ถูกแบ่งออกจากกัน การใช้ให้เป็นไปตามข้อบังคับมาตรา 13 และไม่ขัดต่อสิทธิของเจ้าของห้องร่วม

หน้าที่ของเจ้าของห้องชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 มีหน้าที่หลักที่เจ้าของห้องชุดต้องชำระค่าใช้จ่ายร่วมกัน ตามอัตราส่วนของแต่ละคนที่กำหนดไว้ในข้อบังคับตามมาตรา 4 มีการแบ่งอัตราส่วนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินกลางตามมาตรา 18 ประกอบด้วย ราคาของห้องชุดแต่ละห้อง กับราคารวมของห้องชุดทั้งหมด เพื่อคำนวณหาค่าใช้จ่ายและคำนวณ

สัดส่วนคะแนนเสียงที่ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติอาคารชุดโดยตรง นอกจากนี้เจ้าของห้องชุด อาจจะต้องมีหน้าที่อย่างอื่น ตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับ หรือมติที่ประชุมเจ้าของร่วม เช่น ข้อบังคับอาจกำหนดว่าเจ้าห้องชุดทุกคนจะต้องดูแลรักษาความสะอาดบริเวณหน้าห้องของตนเอง

### 2.1.2 การจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุด

วัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อให้ทำหน้าที่จัดการและดูแล รักษาทรัพย์สินส่วนกลางแทนเจ้าของร่วมทั้งหมด กฎหมายกำหนดให้การตั้งนิติบุคคลอาคารชุดเป็น หน้าที่ของผู้โอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุด ซึ่งมีเพียง 2 หรือหลายคนก็ได้เป็นผู้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นตาม มาตรา 13 นิติบุคคลอาคารชุดเมื่อทำการจดทะเบียนแล้วมีฐานะแยกต่างหากจากเจ้าของร่วม จึง ย่อมมีสิทธิและหน้าที่ได้เหมือนบุคคลธรรมดาทั้งนี้ภายใต้ขอบเขตกฎหมายและวัตถุประสงค์เพื่อ จัดการดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง

ผู้แทนของนิติบุคคลอาคารชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ได้แก่ ผู้จัดการ ทั้งนี้ ผู้จัดการไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของร่วมและอาจจะแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกได้ และจะเป็นบุคคล ธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ เช่นกัน กรณีเป็นนิติบุคคลให้แต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็นผู้ดำเนินการใน ฐานะผู้จัดการตามมาตรา 35

### 2.1.3 ข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุด

ผู้ขอจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด เจ้าของร่วมกันจัดทำข้อบังคับนิติบุคคลอาคารชุด ตามมาตรา 32 ข้อบังคับอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญดังนี้

- 1) ชื่อนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งต้องมีคำว่า “นิติบุคคลอาคารชุด” ไว้ด้วย
- 2) การจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง
- 3) ที่ตั้งสำนักงานของนิติบุคคลอาคารชุด
- 4) จำนวนเงินค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุดที่เจ้าของห้องร่วมต้องชำระล่วงหน้า
- 5) ทรัพย์สินส่วนกลางนอกเหนือจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15
- 6) การแต่งตั้ง วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของผู้จัดการอาคาร
- 7) อัตราส่วนที่เจ้าของห้องร่วมแต่ละห้องมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง
- 8) การเรียกประชุมใหญ่และวิธีการประชุมเจ้าของร่วม
- 9) อัตราส่วนค่าใช้จ่ายร่วมกันของเจ้าของร่วมตามมาตรา 18

การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งข้อบังคับที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว จะสมบูรณ์ต่อเมื่อได้นำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ การแก้ไขข้อบังคับสามารถกระทำโดยมติของที่ประชุมเจ้าของร่วมที่ได้รับคะแนนเสียงข้างมากของผู้เข้าร่วมประชุม ยกเว้นการแก้ไขในเรื่องอัตราส่วนค่าใช้จ่ายร่วม และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง จะได้คะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของเจ้าของร่วมทั้งหมด

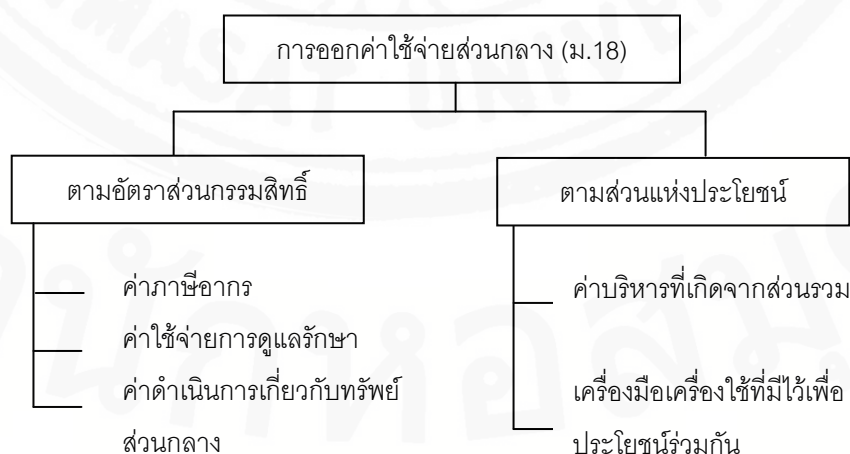
#### 2.1.4 ค่าใช้จ่ายร่วม

พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 ตามมาตรา 40 สามารถแบ่งค่าใช้จ่ายได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) เงินทุนเมื่อเริ่มต้นทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อบังคับหรือมติที่ประชุมใหญ่
- 2) ค่าใช้จ่ายส่วนกลางบริการส่วนรวม ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายประเภทนี้เจ้าของร่วมต้องร่วมกันจ่ายตามส่วนแห่งประโยชน์ที่มีแต่ห้องชุดแต่ละห้อง
- 3) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ภาษีอากร ค่าดูแลรักษา และดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลาง ค่าใช้จ่ายประเภทนี้เจ้าของร่วมกันออกตามอัตราส่วนที่เจ้าของร่วมแต่ละคนมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางตามมาตรา 18

#### ภาพที่ 2.1

##### สัดส่วนของการออกค่าใช้จ่ายส่วนกลาง



การจัดเก็บค่าส่วนกลางร่วมของอาคารชุดเป็นหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด โดยผู้จัดการอาคารชุดต้องคำนวณและเรียกเก็บจากเจ้าของร่วม ตามอัตราส่วนแต่ละห้องชุด ทั้งนี้กฎหมายได้บัญญัติให้เจ้าของร่วมต้องชำระเงินให้นิติบุคคลอาคารชุด เพื่อดำเนินกิจการของนิติบุคคล ตามมาตรา 40 ดังนี้

- 1) เงินค่าใช้จ่ายนิติบุคคลอาคารชุดที่เจ้าของห้องแต่ละห้องต้องชำระล่วงหน้า
- 2) เงินกองทุนเมื่อเริ่มต้นกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ตามข้อบังคับหรือมติที่ประชุมใหญ่ของเจ้าของร่วม หลักเกณฑ์ในการกำหนดจำนวนเงินกองทุนของนิติบุคคลอาคารชุดนั้น ไม่มีข้อบังคับหรือมาตรฐานที่แน่นอน ส่วนมากฝ่ายบริหารจัดการทำงานประมาณตามที่เห็นสมควร โดยทั่วไปให้อาศัยคุณค่าใช้จ่ายรายเดือนของการดำเนินงานบริหารอาคารชุด ยกตัวอย่าง เช่น อาคารชุดหนึ่งมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือนละ 100,000 บาท เงินกองทุนควรมีไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท วัตถุประสงค์การจัดตั้งเงินกองทุนนิติบุคคลอาคารชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุด มาตรา 40 เพื่อใช้จ่ายหมุนเวียนในระยะแรกที่ยังเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางรายเดือนไม่ครบถ้วนและเพียงพอต่อรายจ่ายแต่ละเดือน เมื่อเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางได้ครบถ้วนเพียงพอ ก็นำกลับเข้าบัญชีของเงินกองทุนต่อไป จัดเป็นกองทุนสำรองในการซ่อมแซมกรณีฉุกเฉิน และการซ่อมแซมอาคารครั้งใหญ่ ค่าใช้จ่ายในการซื้อทรัพย์สินส่วนกลาง เฉพาะรายการที่มีความจำเป็นต่อการอยู่อาศัย มีค่าใช้จ่ายสูง และเพื่อใช้จ่ายเรื่องอื่น ๆ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ หรือที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วม

- 3) เงินอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติตามมติที่ประชุมใหญ่ภายใต้เงื่อนไข ซึ่งที่ประชุมกำหนด เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องต้องจ่ายเงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าให้นิติบุคคลอาคารชุด ตั้งแต่เริ่มต้นจดทะเบียนอาคารชุด กรณีเจ้าของร่วมรายใดไม่กระทำตามข้อบังคับ ก็อาจต้องเสียดอกเบี้ยตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับหรือตามมติที่ประชุมใหญ่ และนิติบุคคลอาคารชุดสามารถฟ้องร้องให้ศาลบังคับคดีได้

เนื้อหาพระราชบัญญัติอาคารชุดนี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและหน้าที่การบริหารงานอาคาร และผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย เพื่อความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ของตนและผลประโยชน์ที่ได้จะได้รับ อันก่อให้เกิดความสงบสุข คุณภาพชีวิตที่ดีในการอยู่อาศัยร่วมกันในอาคารชุดพักอาศัย และการกำหนดขอบเขตของอาคารชุดพักอาศัยที่เป็นกรณีศึกษา ทั้งนี้ยังส่งผลต่อแนวคิดและการกำหนดแนวทางการบริหารงานอาคารชุดให้อยู่ภายใต้การควบคุมของพระราชบัญญัติอาคารชุดเดียวกัน



## 2.2 แนวคิดเรื่องการบริหารงานอาคารชุด และการมีส่วนร่วมบริหารอาคาร

จากการศึกษาแนวคิดการบริหารงานอาคารชุดของ (มานพ พงศทัต, 2527, น. 5; สมยศ แสงสุวรรณ, 2542, น. 3; Holeman, 1980, p. 93) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การบริหารอาคารชุดที่เน้นการถือครองกรรมสิทธิ์ ซึ่งได้ให้คำจำกัดความคำว่า อาคารชุด (condominium) ไว้ว่าเป็น อาคารที่สามารถแยกการถือครองกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล และอีกส่วนหนึ่งคือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง ซึ่งจะระบุไว้ในหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด (master deed or clarification) ที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดนั้นมีลักษณะเฉพาะของการอยู่อาศัยที่แตกต่างจากที่อยู่อาศัยประเภทอื่น เป็นลักษณะการอยู่อาศัยร่วมกันมากกว่าหนึ่งครอบครัว และต้องมีการใช้พื้นที่และสาธารณูปโภคส่วนกลางร่วมกัน ซึ่งลักษณะของการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางเหล่านี้ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตามแต่ละอาคาร โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นก็เพื่อประโยชน์สูงสุดของเจ้าของห้องชุดทั้งหมด และการบริหารอาคารชุดนั้นกระทำโดยนิติบุคคลอาคารชุด (condominium association) จัดเป็นกลุ่มการปกครองตนเอง ซึ่งจะประกอบไปด้วยเจ้าของห้องชุดทั้งหมดที่จะมาประชุมกันเพื่อเลือกคณะกรรมการบริหารอาคารชุด (board of directions) อย่างเปิดเผยและเป็นไปตามหลักประชาธิปไตยอย่างง่าย ๆ หลังจากนั้นคณะกรรมการก็จะเลือกสรรทีมงานที่จะทำงานต่อไป ซึ่งเป็นตัวแทนในการบริหารแทนเจ้าของอาคารชุดทั้งหมด

แนวคิดเรื่องการจัดการของ (เนตรวิพัฒนา ยาวีราช, 2546, น. 2 - 4; Koontz & Weighrich, 2002, pp. 4 - 5) ได้อธิบายความหมายของการจัดการ สรุปได้ว่า กระบวนการของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยอาศัยบุคคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร ประยุกต์ใช้สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลร่วมกันเป็นกลุ่ม

แนวคิดเรื่องการบริหารงานชุมชนและบริหารทรัพย์สินของ (พันธ์พงษ์ อุบลพงศ์, 2530, น. 2; พิภพ รอดภัย, 2525, น. 4 - 5; สมภพ ไสมาภา, 2549) ให้ความหมายการบริหารชุมชนและทรัพย์สิน หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพย์สินหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อองค์กรและผู้อยู่อาศัยในชุมชน และการจัดระเบียบชีวิตการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชนให้เกิดความปกติสุขตามอัตภาพ มีความสงบสุขน่าอยู่ และการรักษาประโยชน์ของชุมชน เพื่อการพัฒนาไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจและสังคม ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

- (1) เพื่อดูแลทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่ม หรือรักษาสภาพให้คงอยู่
- (2) เพื่อให้บริการแก่ชุมชนทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น
- (3) เพื่อรักษาระเบียบการอยู่อาศัยในชุมชนร่วมกันด้วยความสงบสุข
- (4) เพื่อจัดชุมชนสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
- (5) เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งในชุมชนจากการอาศัยอยู่ร่วมกัน
- (6) เพื่อบริหารจัดการคณะกรรมการชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ
- (7) เพื่อการจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางได้อย่างเต็มที่
- (8) เพื่อจัดเก็บผลประโยชน์เพิ่มเติมจากชุมชนในเชิงธุรกิจ

การบริหารงานชุมชนหรือบริหารทรัพย์สิน มีภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ข้างต้น แบ่งเป็น 10 ประการ ประกอบด้วย

- (1) จัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางให้ได้ครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด
- (2) จัดทำบัญชีแสดงค่าใช้จ่ายและการติดตามด้านการเงินให้ครบถ้วน
- (3) จัดตั้งคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด จัดการประชุมให้ครบถ้วนชัดเจน
- (4) วางแผนการดำเนินงานการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง
- (5) บริหารจัดการระบบต่าง ๆ ของชุมชน
- (6) ดูแลรักษา ซ่อมบำรุงทรัพย์สินส่วนกลางด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของชุมชนให้สามารถบริการชุมชนได้อย่างสม่ำเสมอ
- (7) จัดการด้านรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของชุมชน
- (8) จัดระบบรักษาความปลอดภัยของชุมชน
- (9) จัดการชุมชนสัมพันธ์และสมาชิกสัมพันธ์
- (10) จัดหาผลประโยชน์เพิ่มเติม และดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจ

### 2.2.1 รูปแบบการบริหารอาคารชุด

อาคารชุดพักอาศัยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันมี รูปแบบการบริหารอาคารชุดพักอาศัยสามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 แบบ คือ 1) บริหารโดยเจ้าของโครงการรับจ้างบริหารเอง 2) บริหารโดยจ้างบริษัทบริหารอาคารชุดอิสระและ 3) บริหารโดยเลือกคณะบุคคลหรือบุคคล (เจ้าของร่วมกัน) มาบริหารเอง ทั้งนี้รูปแบบการบริหารงานอาคารชุดแต่ละรูปแบบมีข้อดีข้อเสียของต่างกัน การนำรูปแบบไปใช้ในอาคารแต่ละอาคาร ขึ้นอยู่กับความต้องการและข้อจำกัดของแต่ละอาคาร

## 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารอาคารชุด

จากการศึกษาแนวคิดการบริหารอาคารของ มานพ พงศทัต (2527, น. 7) สรุปได้ว่าการบริหารอาคารมีวัตถุประสงค์เพื่อบำรุงรักษาอาคารและรักษาทรัพย์สินส่วนกลางให้คงอยู่ในสภาพที่ดี มีอายุการใช้งานยาวนาน สามารถตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ที่อยู่อาศัย สามารถจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดกับเจ้าของอาคารและผู้ใช้งานอาคาร อำนวยความสะดวกให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารเป็นหลัก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอาคาร

การบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารอาคารชุด จะต้องทราบถึงรายละเอียดและขอบเขตของการบริหารด้านต่าง ๆ ของอาคารชุด เพื่อให้การบริหารงานครอบคลุมทั้งในแง่ทางกายภาพ และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่ออาคารและผู้อยู่อาศัยภายในอาคารชุด

## 2.2.3 ขอบเขตการบริหารงานอาคารชุด

การบริหารจัดการอาคารชุดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทรัพย์สินและผู้ที่อยู่อาศัย เพื่อการใช้อาคารที่มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์อาคาร รักษาสภาพ และคงมูลค่าอาคาร รวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยในอาคาร โดยการบริหารจัดการมีขอบเขตการบริหารอาคารแบ่งเป็นลักษณะงานด้านต่าง ๆ สรุปได้ 9 ลักษณะงาน ดังนี้

- 1) การบำรุงรักษาและการซ่อมแซม (maintenance and repair)
- 2) การรักษาความปลอดภัย (security protection)
  - (1) การป้องกันโจรภัย
  - (2) การป้องกันอัคคีภัย
  - (3) การป้องกันภัยธรรมชาติอื่น ๆ
- 3) การรักษาความสะอาด (cleaning)
- 4) การดูแลสวนและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ
- 5) การจัดเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (expense collection)
  - (1) ค่าใช้จ่ายประจำเดือนในการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง
  - (2) ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลต่าง ๆ
  - (3) การออกหนังสือทวงหนี้



- 6) การประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์
  - (1) การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ
  - (2) การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้อยู่อาศัย
  - (3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ
- 7) การจัดทำระบบบัญชีการเงินและการจัดทำรายงาน (accounting and reporting)
  - (1) การจัดทำงบประมาณรายจ่ายระยะยาวและงบประมาณประจำปี
  - (2) การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย
  - (3) การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
- 8) การเป็นตัวแทนหรือนายหน้าซื้อ ขาย เช่าห้องชุดในอาคาร
- 9) การจัดการดูแลผลประโยชน์ทรัพย์สิน กิจกรรมที่มุ่งแสวงหาผลกำไรให้นิติบุคคล

ลักษณะงานบริหารอาคารชุดทั้ง 9 ด้าน มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของอาคารและพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด ดังนั้นการบริหารทรัพยากรอาคารจึงมีส่วนสำคัญต่อการบริหารงานอาคารชุด เนื่องจากผู้อยู่อาศัยสามารถรับรู้ปัญหาและได้รับผลประโยชน์ทั้งในแง่ดีและร้ายจากการเปลี่ยนแปลงของลักษณะทางกายภาพอาคารและพื้นที่ส่วนกลาง ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ร่วมกันของผู้อยู่อาศัยภายในอาคารชุด

#### 2.2.4 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานอาคาร

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา (2546, น. 1 - 3) ได้อธิบายคำว่า การมีส่วนร่วม คือ การทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กล่าวถึงอย่างน้อย 2 ฝ่าย เช่น ก. ทำสิ่งหนึ่งอยู่แล้ว ข.มาช่วย แต่เนื่องจากการมีส่วนร่วมมีหลายมิติ กิจกรรม เหตุการณ์ องค์ประกอบต่าง ๆ ดังนั้นการให้ความหมายจึงต้องเป็นเฉพาะกรณีนั้น ๆ ในที่นี้เป็นความหมายการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหรือพัฒนาโครงการ หมายถึง การเข้าไปมีส่วนแบ่งในอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดสิ่งที่ชุมชนหรือสังคมนั้นปรารถนา แล้วร่วมค้นหาสภาพปัญหาของชุมชน จากนั้นกำหนดแนวทางเลือกที่จะทำให้ได้สิ่งที่ตั้งไว้ แล้วร่วมปฏิบัติ จากนั้นร่วมกันประเมินผล และรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นร่วมกันต่อไป

จากความหมายของการมีส่วนร่วมในมิติต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา จะเห็นถึงลักษณะร่วมกัน 4 ประการ ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปได้รับอำนาจที่จะคิดทำมากขึ้น ไม่ว่าจะในเรื่องการเมือง หรืออำนาจการตัดสินใจที่จะดำเนินการใด ๆ

2) การมีส่วนร่วม หมายถึง ต้องร่วมกันอย่างมีอิสระภาพ เสมอภาค เท่าเทียมกัน และควรมีส่วนร่วมด้วยอย่างแท้จริง/เข้มแข็ง (active) มิใช่ร่วมเพียงผิวเผิน (passive)

3) การมีส่วนร่วม หมายถึง ต้องร่วมตั้งแต่ขั้นแรกของกระบวนการ จนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ (entire development process)

4) การมีส่วนร่วม เป็นเรื่องที่อยู่โดยโอกาสขอแบ่งอำนาจจากผู้มีอำนาจเหนือกว่าเพื่อปรับปรุงวิถีชีวิตของตนให้ดีขึ้น

โดยสรุปในที่นี้จึงให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วม ในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจ หรือเคยเข้ามาร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสระ เสมอภาค มิใช่เพียงการมีส่วนร่วมเพียงผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้น ทุกฝ่ายต้องได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (win-win situation) และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

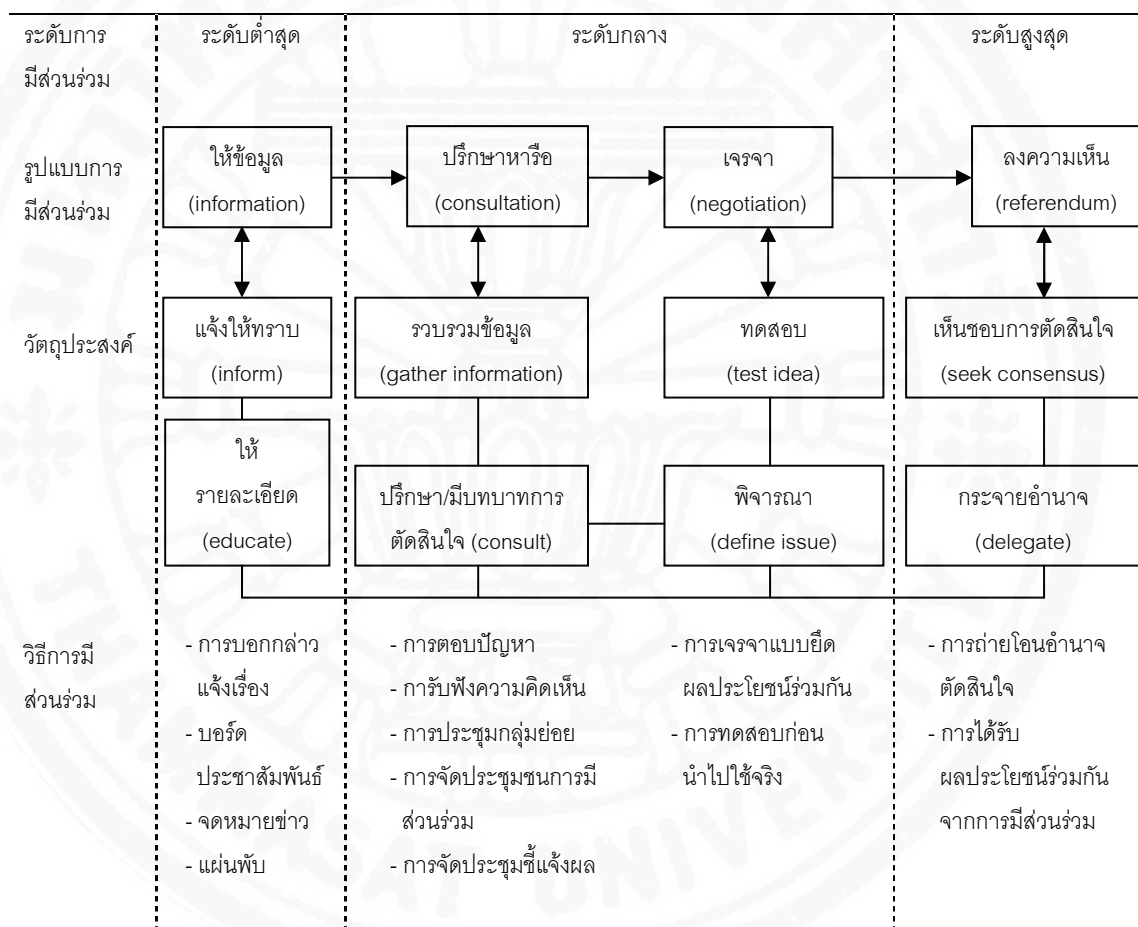
นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, น. 10, น. 27 - 37) ได้ให้เหตุผลของความจำเป็นในการมีส่วนร่วมโดยทั่วไปว่า เป็นหลักการบริหารบนพื้นฐานของความสุจริต ยุติธรรม การทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งบนฐานการมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด ผลการตัดสินใจดำเนินการใด ๆ จะเกิดผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จึงต้องได้รับการสนับสนุนจากชุมชนและกลุ่มต่าง ๆ ที่อยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด และได้รับผลกระทบโดยตรง เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ถ่วงน้ำหนักกับทุกฝ่าย โดยผลประโยชน์ที่ได้รับทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จากประสบการณ์ความคิดเห็น จนไปสู่การยอมรับความแตกต่าง การดำเนินการมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงขึ้นจากการช่วยตนเองของผู้มีส่วนได้เสียด้วยความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความภูมิใจที่ได้ร่วมกันทำสิ่งนั้น ๆ ผลจากการมีส่วนร่วมทำให้การดำเนินการตรงกับความต้องการ เพิ่มทางเลือกที่ดีกว่าการไม่ให้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อการตัดสินใจร่วมกันเป็นการสร้างฉันทามติ (consensus building) เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ ทำให้ชุมชนหรือสังคมเกิดความเข้มแข็ง สามารถแบ่งระดับการมีส่วนร่วมตามหลักทั่วไป ได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ครอบครัว/ชุมชน
- 2) การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล-ข่าวสาร
- 3) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (co-decision)
- 4) การมีส่วนร่วมสนับสนุน
- 5) การมีส่วนร่วมทำ

ระดับการมีส่วนร่วมสามารถอธิบายเป็นรูปแบบการดำเนินงานการมีส่วนร่วมตาม วัตถุประสงค์ และวิธีการมีส่วนร่วม ได้ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2

ระดับการมีส่วนร่วม รูปแบบ วัตถุประสงค์ และวิธีการมีส่วนร่วม



ที่มา: นรินทรชัย พัฒนพงศา, 2546, น. 10.

จากระดับการมีส่วนร่วมข้างต้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่จะส่งเสริมแนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอาคาร ประกอบด้วย ปัจจัยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้มีอำนาจบริหาร (ฝ่ายบริหาร) ผู้ได้รับผลกระทบ (เจ้าของร่วมหรือผู้อยู่อาศัยภายในอาคาร) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ วิธีการบริหารจัดการ การติดต่อสื่อสาร และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของชุมชน

### 2.3 แนวคิดการบริหารทรัพยากรอาคาร

จากการศึกษาแนวคิดของ (บัณฑิต จุลาสัย, และ เสริชย์ โชติพาณิชย์ 2547, น. 27) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารทรัพยากรอาคาร หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารและงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยทรัพยากรมีความหมายครอบคลุมทั้งอาคาร พื้นที่อาคาร ระบบอาคาร บริเวณหรือที่ดินโดยรอบ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ของอาคารชุด

การบริหารทรัพยากรอาคาร มุ่งเน้นการให้บริการต่อผู้คนในอาคาร (people) กระบวนการ (process) และสถานที่ (place) ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง โดยมีหลักการสำคัญ คือ การกำกับดูแลทรัพยากรอาคารให้สอดคล้องบรรลุมิติวัตถุประสงค์ระยะยาวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของทรัพยากรอาคาร ที่ตอบสนองการดำเนินงานของอาคาร และวัตถุประสงค์ระยะสั้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าให้กับอาคารสถานที่ ประกอบด้วยลักษณะงาน 2 ส่วน ได้แก่

1) การบริหารจัดการอาคาร ได้แก่ งานระดับนโยบาย และการวางแผนจัดการอาคาร เพื่อกำกับดูแล และดูแลให้การดำเนินงานอาคารเป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดไว้

2) การดูแลรักษาและบริการ ได้แก่ งานระดับปฏิบัติการ และการดำเนินการทั้งหมด ได้แก่ การบำรุงรักษา การรักษาความสะอาด การซ่อมแซม การรักษาความปลอดภัย และการบริการอื่น ๆ

จากแนวคิดการดูแลบำรุงรักษา (Kyle & Baird, 1991, pp.151-152) การดูแลบำรุงรักษาจัดเป็นกระบวนการต่อเนื่องของสมดุระหว่างการบริหารและค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรอาคาร ที่ต้องอาศัยการประเมินความจำเป็นของอาคาร บุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และแผนงานจะขึ้นกับลักษณะทางกายภาพของอาคารทรัพยากรอาคารที่เป็นทรัพย์สินส่วนกลาง เพื่อตอบสนองต่อการอยู่อาศัยของผู้อยู่อาศัย ลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และดำรงไว้ซึ่งลักษณะทางกายภาพของทรัพยากรอาคาร สรุปเป็นขั้นตอนการดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรอาคารขั้นพื้นฐาน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1) การป้องกันดูแล (preventive maintenance) มีวัตถุประสงค์ที่จะคงสภาพทางกายภาพอาคารและลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาในอนาคต การดูแลรักษาอย่างเป็นประจำ

รวมถึงการตรวจสอบอาคารอยู่ตลอดเวลา จะช่วยให้รับรู้ถึงปัญหาด้านโครงสร้างและกลไกของอาคารก่อนที่มีการซ่อมแซมใหญ่ การบำรุงรักษาสามารถแบ่งลักษณะงาน ดังนี้

- (1) ควบคุมดูแลการจัดการอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับอาคาร
- (2) วางแผนการตรวจสอบ และดูแลรักษาส่วนต่าง ๆ ของอาคาร
- (3) การคำนวณเวลา ค่าจ้าง และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับดูแลรักษาอาคาร
- (4) กำหนดระยะเวลาในการดูแลรักษา และตรวจสอบอย่างชัดเจน เพื่อที่พนักงาน

จะได้ปฏิบัติตามแผนงานอย่างครบถ้วน

(5) จัดบันทึกผลการตรวจสอบบำรุงรักษาเป็นรายงานอ้างอิงการตรวจสอบครั้งต่อไป หรือการซ่อมแซมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2) การดูแลแก้ไข (corrective maintenance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการซ่อมแซมที่จะรักษาส่วนของอาคาร ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีการใช้งานได้ปกติ

3) การดูแลรักษา (routine housekeeping) งานดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางของอาคารทุกวันหรืออย่างสม่ำเสมอ การบำรุงรักษาอาคารส่วนนี้คิดเป็นสัดส่วนค่าใช้จ่าย ร้อยละ 15 – 20 ของงบประมาณการใช้จ่ายของอาคาร

4) การดูแลตกแต่ง (cosmetic maintenance) จัดเป็นการบำรุงรักษาอาคารที่จะเพิ่มมูลค่าอาคาร เช่น การเปลี่ยนพื้นกระเบื้องห้องโถง การทาสีอาคาร รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของพื้นที่ส่วนกลาง เช่น การขยายพื้นที่ส่วนหย่อม การดัดแปลงห้องออกกำลังกาย บางกรณีการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร ต้องขึ้นอยู่กับการเรียกร้อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย และงบประมาณของอาคาร

5) การปรับปรุง (deferred maintenance) เป็นการบำรุงรักษาอาคารที่มีลักษณะทางกายภาพอาคารที่เสื่อมโทรมลง อันเนื่องมาจากการไม่ได้รับการดูแลรักษาอาคารตามเวลาที่ควรจะเป็น

ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาคิดเป็นร้อยละ 20 – 26 ของสัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดของอาคาร ทั้งนี้ผู้จัดการอาคารจะต้องมีการวางแผนการบริหาร การควบคุม การบำรุงรักษาทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้แล้วก็ควรมีแผนฉุกเฉินบรรจุไว้ด้วย

จากแนวคิดข้างต้นจึงอนุมานได้ว่าการกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรอาคารส่วนที่เป็นลักษณะงานเชิงกายภาพของการบริหารงานอาคารชุดต้องมีความเข้าใจถึงลักษณะทางกายภาพของทรัพยากรอาคารในส่วนของตัวอาคารและพื้นที่ส่วนกลางทั้งหมดของอาคาร เพื่อให้การดำเนินแผนงานสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการบริหารงานอาคารชุดได้อย่างครบถ้วน



## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางกายภาพอาคารและบริหารงาน

จากรายงานการศึกษาของศูนย์วิชาการที่อยู่อาศัย และการตั้งถิ่นฐานมนุษย์ การเคหะแห่งชาติ (นรินทร์ สกุลคลานวัฒน์, ขวลิต รอดรุ่งเรือง, ชัยวัฒน์ ตันติมานิกัณฑ์, และฉวีวรรณ เด่นไพบูลย์, 2526) อาคารชุดพักอาศัยที่เกิดขึ้นในประเทศไทยได้มีการกำหนดกลุ่มหรือจำแนกประเภทอาคารชุดตามวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลตัวแปร เช่น การแบ่งกลุ่มอาคารชุดตามลักษณะทางกายภาพของอาคารเพื่อการประเมินมูลค่าอาคาร เป็นต้น

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการจำแนกกลุ่มอาคารชุดที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการอาคารชุดพักอาศัยสามารถสรุปเป็นปัจจัยทางกายภาพ ได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง และการเข้าถึงถือเป็นตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวกำหนดมูลค่าหรือระดับราคาของห้องชุด
- 2) ปัจจัยด้านกายภาพของอาคาร มีตัวแปรที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ขนาดอาคาร จำนวนอาคาร จำนวนชั้น อายุอาคาร สัดส่วนของพื้นที่ส่วนกลางอาคาร ระบบสาธารณูปการ และระบบสาธารณูปโภคภายในอาคาร รูปแบบทางสถาปัตยกรรม และการตกแต่งภายในอาคาร
- 3) ปัจจัยด้านกายภาพห้องชุด มีตัวแปรที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ขนาดเนื้อที่ของห้องชุด การแบ่งพื้นที่ใช้ประโยชน์
- 4) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ มีตัวแปรที่ต้องพิจารณา ได้แก่ องค์ประกอบ สัดส่วน และมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและการดูแลรักษา มีตัวแปรที่ต้องพิจารณา ได้แก่ รูปแบบของการบริหารจัดการ อัตราค่าใช้จ่ายส่วนกลาง รายรับและรายจ่ายของอาคาร
- 6) ปัจจัยด้านระดับราคาของห้องชุด มีตัวแปรที่ต้องพิจารณา ได้แก่ มูลค่าห้องชุดหรือราคาประเมินห้องชุด ตัวแปรนี้ถูกกำหนดด้วยตัวแปรต่าง ๆ ข้างต้น และแต่ละระดับราคาของห้องชุดก็แสดงให้เห็นความแตกต่างของตัวแปรในแต่ละปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่นกัน

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและพฤติกรรมอยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยหนึ่งของปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการดำรงชีวิตของมนุษย์ พัฒนาการของตัวมนุษย์จึงเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานทั้ง 4 เพื่อ

ตอบสนองความต้องการทางกายภาพ ทางจิตใจของมนุษย์ และสังคมที่มนุษย์ดำรงอยู่ และแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของที่อยู่อาศัยของมนุษย์ไม่ว่าจะมีรูปแบบหรือขนาดเท่าใด จัดเป็นที่อยู่อาศัยที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อตอบสนอง ด้านความปลอดภัย ด้านสุขลักษณะ ความสบาย ความสะดวก ด้านความประหยัด ด้านสุนทรียศาสตร์ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

### 2.5.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

Tantiphat (1985, p. 217) ได้อธิบายความต้องการพื้นฐานของชุมชน (hierarchy of housing needs) ซึ่งประยุกต์แนวคิดมาจากกฎของ Mashlow ดังภาพที่ 2.3



ที่มา: Tantiphat, 1985, p. 217.

จากภาพที่ 2.3 แนวคิดความต้องการพื้นฐานที่ของที่อยู่อาศัยเทียบกับทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยกำหนดระดับขั้นความต้องการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นความต้องการทางกายภาพชุมชน หมายถึง ความต้องการป้องกันตนเองจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์

ขั้นที่ 2 ขั้นความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ขั้นที่ 3 ขั้นความเป็นเจ้าของ มีความรู้สึกในการมีส่วนร่วม มีความส่วนตัวในครอบครัว มีปฏิสัมพันธ์กัน

ขั้นที่ 4 ขั้นความภูมิใจ มีความภูมิใจในความเป็นเจ้าของ และความเป็นส่วนหนึ่งของ ชุมชน

ขั้นที่ 5 ขั้นตระหนักถึงศักยภาพของตน สามารถพัฒนาตนเองและแสดงซึ่งความเป็น ตัวตนที่ได้จากที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 6 ขั้นตระหนักจดจำด้านสุนทรียศาสตร์ คือ ความต้องการความสวยงามทางการ ออกแบบ

ศิริทิพย์ อุ่นอนุโลม (2526, น. 34) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของที่อยู่อาศัย ที่ต้องการออกแบบและการจัดการที่ดี เพื่อให้การดูแลชุมชนเป็นไปด้วยดีและส่งเสริมถึงคุณภาพที่ อยู่อาศัยอันจะส่งผลที่ดีแก่คุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย ประกอบด้วย ด้านสะอาด ด้านความ ปลอดภัย ด้านการดูแลและซ่อมบำรุง ด้านดูแลภูมิสถาปัตยกรรม ด้านการจัดการพื้นที่ ด้านการรักษา กฎระเบียบ และด้านการประสานงาน

เสาวคนธ์ สุดสวาท (2538, น. 16) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้อยู่อาศัยว่า ความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองจะมีปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้อยากเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย จากการศึกษาพบว่า การเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยนั้น มีสาเหตุจากหลายด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านสังคม

- (1) สร้างความมั่นคงถาวรให้ครอบครัว
- (2) มีสวัสดิภาพเมื่อถึงวัยชรา
- (3) ได้รับการนับหน้าถือตาในสังคม
- (4) ค่านิยมของผู้มีการศึกษา
- (5) การเพิ่มทรัพย์สิน
- (6) เป็นพลเมืองที่ดี
- (7) เป็นโอกาสที่จะอยู่อาศัยตามที่ตนต้องการ

#### 2) ด้านเศรษฐกิจ

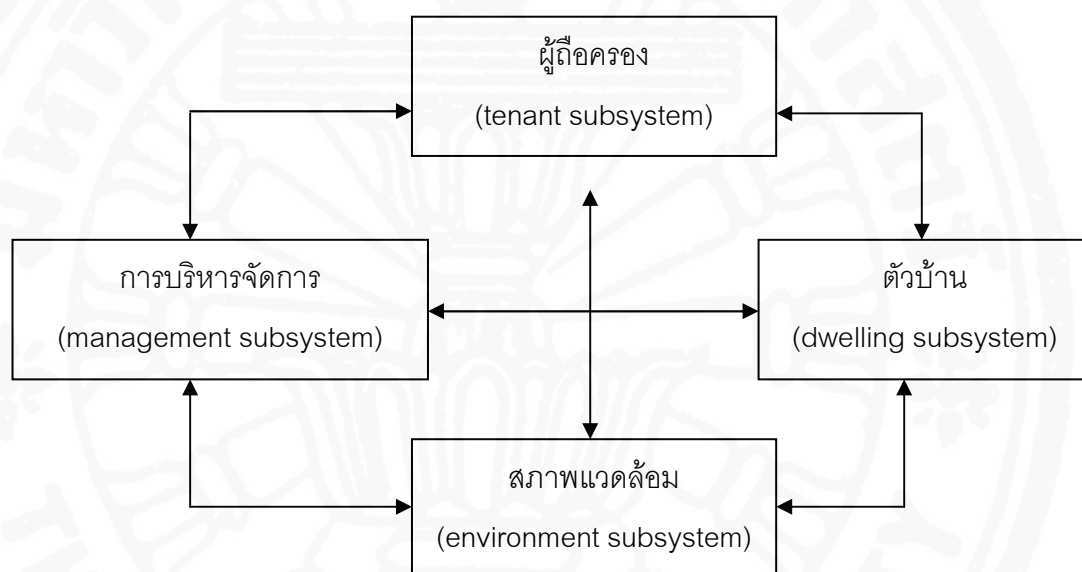
- (1) เป็นการลงทุนระยะยาว
- (2) เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการออม
- (3) มีเกียรติและได้รับความเชื่อถือจากสังคมธุรกิจ
- (4) เป็นการอยู่อาศัยที่มีอิสระพ้นจากการเช่า

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ข้างต้นเป็นผลจากระบบความสัมพันธ์ความเป็นที่อยู่อาศัย และ พบว่าส่วนต่าง ๆ จะมีความเกี่ยวข้องกัน โดยมีผู้ถือครองเป็นผู้รับผลกระทบจากหน่วยย่อยทั้งหมด

และความเป็นศูนย์กลางสำคัญของระบบในการตัดสินใจว่า ที่อยู่อาศัยที่ผลิตออกมาจะมีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ในขณะที่ส่วนอื่น ๆ เป็นเพียงองค์ประกอบในการตัดสินใจ ดังภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4

ระบบความสัมพันธ์ความเป็นที่อยู่อาศัยที่สามารถอาศัยอยู่ได้



ที่มา: Onibokun, 1974.

จากระบบความสัมพันธ์นี้ สามารถอธิบายลักษณะความสัมพันธ์ของส่วนประกอบในระบบความสัมพันธ์ ดังนี้

1) ผู้ถือครองหรือผู้อยู่อาศัย (tenant subsystem) เป็นองค์ประกอบส่วนหลักที่เป็นผลจากความสัมพันธ์ของส่วนประกอบต่าง ๆ ระบบความสัมพันธ์นี้ สามารถตอบสนองผู้อยู่อาศัยให้เกิดการอยู่อาศัยได้

2) ที่อยู่อาศัยหรือตัวบ้าน (dwelling subsystem) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินความเป็นที่อยู่อาศัยที่สามารถอาศัยอยู่ได้ เพราะที่อาศัยที่มีคุณภาพจะมีผลอย่างมากในการทำให้ผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ โดยความพึงพอใจในตัวที่อาศัยสามารถพิจารณาได้จากพื้นที่ของที่อาศัย คุณภาพของโครงสร้าง และองค์ประกอบทางกายภาพอื่น ๆ

3) สภาพแวดล้อม (environment subsystem) หมายถึง องค์ประกอบสภาพแวดล้อม บริเวณที่อยู่อาศัย เช่น บริเวณที่ตั้งโครงการ สาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

4) การบริหารจัดการ (management subsystem) เป็นองค์ประกอบของการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและองค์ประกอบอื่น ๆ ภายในชุมชนให้ตอบสนองต่อการอยู่อาศัย เช่น การบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น

ระบบความสัมพันธ์ข้างต้นจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งถ้าขาดองค์ประกอบ ส่วนใดส่วนหนึ่ง จะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาต่อผู้ถือครองและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในที่อยู่อาศัย ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ลักษณะการอยู่อาศัยของผู้ถือครองหรือผู้อยู่อาศัย และพฤติกรรมการอยู่อาศัย จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของที่อยู่อาศัยที่มีผลกลับมาสู่ตัวคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยเอง

## 2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการอยู่อาศัย

พฤติกรรมการอยู่อาศัย คือ พฤติกรรมมนุษย์ที่เป็นการกระทำของมนุษย์ต่อที่อยู่อาศัย ที่เป็นสภาพแวดล้อม ซึ่งการกระทำนั้นอาจเกิดขึ้นจากตัวมนุษย์หรือสภาพแวดล้อมกำหนดการกระทำของมนุษย์ เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่ย้อนกลับไปมา มีผลต่อสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ของตัวผู้กระทำพฤติกรรมนั้น และผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน การทำความเข้าใจ ด้านจิตใจและพฤติกรรมมนุษย์จำเป็นต้องใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาบุคลิกภาพซึ่งเป็นผลรวมของพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีการเรียนรู้ และพฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีมนุษยนิยม ดังนี้

1) พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ว่าเป็นผลมาจากจิตไร้สำนึก (unconscious) และทฤษฎีนี้ก็มีประโยชน์มาก ในการค้นหาถึงแรงจูงใจภายในที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ อธิบายถึงกระบวนการทำงานของจิตไว้ 3 แบบ คือ จิตสำนึก (conscious) เป็นภาวะที่คนมีการรู้สึกตัว และมีสติในการควบคุมเพื่อแสดง พฤติกรรมต่าง ๆ ตนเอง จิตกึ่งสำนึก (proconscious) เป็นภาวะที่ไม่รู้สึกตัว หรือมีสติเต็มที่ในการ ควบคุมตนเอง แต่สามารถนำไปสู่การควบคุมตนเองได้ เช่น การรู้สึกง่วงเจียนขณะตื่นนอนแต่เวลา ผ่านไปสักพักก็สามารถควบคุมตนเองได้ จิตไร้สำนึก (unconscious) เป็นภาวะที่คนไม่รู้สึกตัว หรือไม่มีสติว่าควรทำอะไร ซึ่งภาวะจิตไร้ระดับนี้เป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์

2) พฤติกรรมมนุษย์ตาม จากทฤษฎีการเรียนรู้มีด้วยกันอยู่หลายทฤษฎี ประกอบด้วย การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงสิ่งเร้าของ อีวาน พาฟลอฟ (Ivan Pavlov) ไม่ได้ใช้ในการวิเคราะห์



พฤติกรรมมนุษย์เพียงอย่างเดียวแต่จะใช้สร้างพฤติกรรมที่ต้องการด้วย เช่น ในสมัยหนึ่งผู้นำคอมมิวนิสต์ต้องการปลูกฝังความรักความศรัทธาในผู้นำให้แก่เด็ก ๆ เขารู้ว่าในสภาพปกติเด็กเห็นรูปผู้นำก็กลัวสีกิด ๆ แต่ทุกครั้งที่เด็กจะรับประทานอาหารกลางวัน เด็กจะต้องมองรูปผู้นำและสวดสรรเสริญผู้นำก่อน นั่นหมายถึง เด็กได้รับการวางเงื่อนไข โดยใช้รูปผู้นำเป็นสิ่งเร้า ต่อมาเด็กเห็นรูปผู้นำที่ไหนเมื่อนึกถึงก็จะเกิดความศรัทธาถึงแม้ว่าจะไม่ได้อยู่ในช่วงของการรับประทานอาหาร และการเรียนรู้แบบลงมือกระทำของ บี.เอฟ.สกินเนอร์ (B.F. Skinner) โดยเขาเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์จะเกิดขึ้นได้จากการเสริมแรง (reinforcement) โดยได้อธิบายว่า หากต้องการให้เกิดการเรียนรู้ในพฤติกรรมใด ก็จะต้องให้การเสริมแรงในพฤติกรรมนั้น การเสริมแรงทางบวกโดยสิ่งให้สิ่งเร้าที่สร้างความพึงพอใจ เช่น เมื่อเด็กอนุบาลสามารถแสดงพฤติกรรมหรือตอบคำถามได้ถูกต้อง ครูก็ให้คำชมเชยหรือให้ดาวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับเด็ก และการเสริมแรงทางลบเป็นการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ เช่น เมื่อเด็กพูดจาหยาบค้าย ครูก็อาจทำหน้าบึ้งหรือไม่พูดกับเด็ก ก็จะช่วยไม่ให้เด็กไม่พูดจาหยาบค้ายอีก แต่ก็มิใช่อันจะแนะนำว่าควรหลีกเลี่ยงการใช้การลงโทษเพราะจะทำให้เด็กเกิดพฤติกรรมต่อต้านและไม่สามารถลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้

3) พฤติกรรมมนุษย์ตามทฤษฎีมนุษย์นิยม อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ใฝ่ดี ปราบปรามจะใช้พลังความรู้ ความสามารถเพื่อนำตัวเองไปสู่ชีวิตที่เจริญสมความปรารถนา ดังนั้น พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์จึงเป็นผลมาจากการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นอัน ได้แก่

(1) ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เป็นความต้องการตามสัญชาตญาณ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ ความอบอุ่น การพักผ่อน

(2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะปกป้องตนเองให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม เช่น ต้องการการรักษาความปลอดภัยในที่อยู่อาศัย ทรัพย์สิน และชีวิต

(3) ความต้องการความรัก และความต้องการเป็นเจ้าของเป็นลักษณะความต้องการที่ต้องการเป็นที่รักของผู้อื่น เช่น ต้องการความเข้าใจ การยอมรับ การดูแล และในขณะเดียวกันก็ต้องแสดงความรักต่อผู้อื่น เช่น การแสดงความห่วงใย การช่วยเหลือ การเสียสละ

(4) ความต้องการความภาคภูมิใจ เกียรติยศ และศักดิ์ศรี เป็นการพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งสถานภาพทางสังคมหรือรางวัลที่แสดงถึงความสำเร็จในหน้าที่การงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน

(5) ความต้องการที่จะตระหนักถึงความสามารถสูงสุดที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งค้นพบแล้วว่าตนเองมีความสามารถหรือศักยภาพในด้านใด ก็จะสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวไปสู่เป้าหมายอันนั้น เช่นการก้าวไปเป็นนักแสดงหรือนักกีฬาที่มีชื่อเสียงระดับโลก

จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติของมนุษย์ได้ส่วนหนึ่ง แนวคิดของแต่ละทฤษฎีไม่สามารถอธิบายคำตอบได้ในทุกพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะรู้พฤติกรรมการอยู่อาศัยของมนุษย์จำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นลักษณะหนึ่งของการใช้พื้นที่เพื่อตอบสนองการอยู่อาศัยของมนุษย์

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2541, น. 194) ได้อธิบาย ตามทฤษฎีทางพฤติกรรมของมนุษย์กับการใช้พื้นที่เชิงจิตวิทยา เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นจากการใช้พื้นที่ร่วมกัน ดังนี้

1) พื้นที่เฉพาะตัว (personal space) เปรียบเสมือนอาณาเขตของแต่ละบุคคลโดยไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยสายตา แต่รับรู้ได้จากการแสดงออกเมื่อบุคคลอื่นรุกล้ำเข้ามา เช่น กรณีคน ๆ หนึ่งนั่งอยู่ที่เก้าอี้ยาว ถ้ามีบุคคลอื่นเข้ามานั่งร่วมเก้าอี้เดียวกัน โดยมีระยะห่างพอเหมาะที่ผู้นั่งอยู่เดิมยังกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามปกติ แต่ถ้ามีระยะที่ใกล้เกินไปก็จะเกิดพฤติกรรมตอบสนองขึ้น หมายถึง บุคคลนั้นได้รุกรล้ำพื้นที่ส่วนตัวของบุคคลอื่น พื้นที่เฉพาะตัวจะมีขนาดไม่แน่นอน ขึ้นอยู่ประเภทของพื้นที่ อาณาเขตการครอบครอง ตัวบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2) อาณาเขตครอบครอง (tenitoriality) หมายถึง พื้นที่ที่ถูกครอบงำโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล กรณีนี้ คือ กลุ่มคนที่ใช้บริเวณใดส่วนหนึ่งของสวนสาธารณะเป็นประจำ จนทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่ที่นั้น ๆ เป็นของคนกลุ่มนั้น ซึ่งพื้นที่เหล่านี้จะมีกำหนดขอบเขตชัดเจน โดยใช้ทางเดิน กลุ่มแนวต้นไม้ การเปลี่ยนระดับพื้น การเปลี่ยนวัสดุ เพื่อให้เกิดการใช้พื้นที่ร่วมกันอย่างสบายใจ

3) ความเป็นส่วนตัว (privacy) สามารถแบ่งได้หลายระดับ ผู้ใช้แต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มก็ต้องการความเป็นส่วนตัว ระดับความเป็นส่วนตัวแบ่งได้ออกเป็น 4 ระดับ

(1) ภาวะนิรนาม (anonymity) คือ ความรู้สึกเป็นส่วนในกลุ่มคนมาก ๆ โดยรู้สึกว่ไม่มีใครสังเกตเห็นหรือเป็นที่สนใจทำให้มีอิสระ และรู้สึกถึงความเป็นตัวของตัวเอง

(2) ภาวะสำรอง (reserve) คือ ความรู้สึกเป็นส่วนตัวขณะอยู่ในที่คนมาก ๆ แต่ไม่ให้ความสำคัญหรือสนใจต่อบุคคลรอบข้าง เช่น หลับตา อ่านหนังสือ หรือนั่งหันหลังให้กลุ่มคน

(3) ภาวะกลุ่ม (intimacy) คือ ความรู้สึกเป็นส่วนตัวในกลุ่มคนใกล้ชิด โดยรู้สึกว่คนกลุ่มอื่น ๆ ไม่ได้สังเกตเห็นหรือไม่ได้สนใจกลุ่มของตน

(4) ภาวะสันโดษ (solitude) คือ การอยู่ตามลำพังอย่างแท้จริงทางกายภาพ เช่น อยู่ในห้องส่วนตัว

ความเป็นส่วนตัวจะเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นหรือกลุ่มอื่น แม้จะอยู่ในพื้นที่ร่วมกันหรือสภาพแวดล้อมเดียวกัน

4) ความต้องการของผู้ใช้งานด้านบรรยากาศของพื้นที่ ผู้ใช้งานพื้นที่ประเภทใดย่อมมีความต้องการบรรยากาศนั้น เพื่อความเหมาะสมกับกิจกรรมที่เกิดขึ้น เช่น ลานกีฬา ต้องการความโล่ง โปร่ง หรือที่นั่งพักผ่อน ต้องการความเป็นส่วนตัว อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นเหม็น และมีทัศนียภาพที่ดี

5) ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (belonging) จะเกิดขึ้นไปได้ในแง่จิตวิทยาต้องประกอบด้วย การใช้งานเป็นประจำ การมีส่วนร่วมในการออกแบบ การสร้างหรือการจัดการพื้นที่นั้น และการใช้รูปแบบที่เป็นไปตามธรรมเนียม หรือลักษณะเฉพาะของกลุ่มคน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ การตกแต่ง เครื่องหมายป้ายชื่อชุมชน เป็นต้น

6) ความรู้สึกด้านความสวยงาม (esthetic) ประกอบด้วย ความเหมาะสมด้านสัดส่วน การจัดองค์ประกอบต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตอบสนองต่อความต้องการใช้งาน และมีสภาพโดยรวมสะอาดเรียบร้อย

จากแนวคิดพื้นฐานที่อยู่อาศัยบูรณาการร่วมกับแนวคิดพฤติกรรมมนุษย์ และแนวคิดพฤติกรรมการใช้พื้นที่เป็นสาธารณะ สามารถอนุมานแนวคิดเพื่อใช้ศึกษาลักษณะพฤติกรรมที่อยู่อาศัยที่กระทำต่อพื้นที่ส่วนกลางของผู้อยู่อาศัยจากการอาศัยอยู่ร่วมกันของอาคารชุดพักอาศัยได้ว่า พฤติกรรมที่อยู่อาศัยเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของตัวมนุษย์ที่ต้องการตอบสนองทางกายภาพและทางจิตใจ แต่พฤติกรรมจะมีความแตกต่างไปตามสภาพแวดล้อมทั้งในแง่กายภาพที่เป็นลักษณะกายภาพของที่อยู่อาศัย และสังคมภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของสังคมนั้น และสามารถปรับเปลี่ยนลักษณะของพฤติกรรมตามการรับรู้ถึงกายภาพ และการเรียนรู้จากการอยู่อาศัย ผลจากพฤติกรรมที่อยู่อาศัยจะส่งผลต่อสภาพโดยรวมของที่อยู่อาศัย ทั้งพื้นที่ที่ใช้อยู่อาศัยร่วมกัน ตัวผู้อยู่อาศัย และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าถ้าสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่เป็นลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมในลักษณะของกฎระเบียบการอยู่อาศัยร่วมกันที่สอดคล้องกัน ก่อให้เกิดลักษณะพฤติกรรมอยู่อาศัยร่วมกัน การพยายามที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาารูปแบบพฤติกรรมทั้งของตนเองและของผู้อื่นซึ่งอยู่ร่วมกับเราในสังคมให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม การอยู่ในสังคมจำเป็นต้องใช้การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพราะในชีวิตประจำวันมนุษย์นั้นไม่ได้อยู่เพียงคนเดียว แต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อม เมื่อ

มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมหลาย ๆ ด้าน เกิดขึ้นทั้งในด้านบวกและด้านลบที่ก่อให้เกิดการขัดแย้งกันจากปัญหาการอยู่อาศัยร่วมกัน อันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการอยู่อาศัยร่วมกันของผู้อยู่อาศัยอาคารชุดพักอาศัย

## 2.6 ทฤษฎีความขัดแย้ง และแนวคิดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน

จากการศึกษาแนวคิดความขัดแย้งของ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542; วันชัย วัฒนศัพท์, 2550; เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2534) จากพื้นทฤษฎีความขัดแย้งที่ได้พัฒนามาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ยอมรับว่าความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคล พบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดการที่คนหนึ่งได้รับอีกคนหนึ่งไม่ได้รับ จากการกระทำของบุคคลที่ต้องการที่จะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตนในสภาพที่มีทรัพยากรอย่างจำกัด เกิดปะทะกับการต่อต้านของอีกฝ่ายหนึ่งหรือหลาย ๆ เป็นรูปแบบของความขัดแย้ง อาจจำแนกความขัดแย้งเป็นแบบต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความขัดแย้งภายในบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม ความขัดแย้งภายในองค์กร และความขัดแย้งระหว่างองค์กร สาระสำคัญของความขัดแย้งในสังคมตามแนวคิดของเวเบอร์ พอสรุปได้ว่า ความขัดแย้งของผลประโยชน์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคม ไม่มีสังคมใดจะพ้นจากการขัดแย้งและเปลี่ยนแปลง แต่ละสังคมใด ๆ ก็ตามกลุ่มของบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีอำนาจไม่เท่ากันเป็นโครงสร้างของสังคมและแนวปฏิบัติในสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยผู้มีอำนาจจะใช้กฎและการบังคับเพื่อสร้างระเบียบทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นจากผลของการกระทำของบุคคลที่จะได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง ผู้มีอำนาจใช้อำนาจเพื่อควบคุมความขัดแย้งจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ความสามารถที่จะควบคุมการออกกฎ ระเบียบ บทลงโทษ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน แนวคิดที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นแบบฉบับที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละสาขาวิชา ตามทัศนะทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และทางมนุษยวิทยา ในบทนี้จะได้อธิบายแนวคิดหรือทัศนะที่สำคัญเกี่ยวกับความขัดแย้งที่กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ความขัดแย้งตามแนวคิดทางจิตวิทยา นักจิตวิทยาเชื่อว่าความความขัดแย้งเป็นผลมาจากการตอบสนองเพื่อต้องการจะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้กับการตอบสนองเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อีกอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งทางสังคมเป็นผลมาจากความขัดแย้งระหว่างความสนใจของบุคคล นอกจากนั้นความขัดแย้งทางจิตวิทยาส่งผลต่อพฤติกรรมที่ปรากฏขัดทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทะเลาะเบาะแว้ง การแข่งขัน เป็นต้น



ความขัดแย้งตามแนวคิดทางสังคมวิทยาตั้งอยู่บนพื้นฐานของโครงสร้างทางสังคมอาจเกิดขึ้นระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่ม และความสนใจของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม ความแตกต่างของความสนใจนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคม

ความขัดแย้งตามแนวคิดทางมนุษยวิทยา เป็นแบบฉบับของพฤติกรรมกรรมการปรับตัวของมนุษย์ เป็นผลของวิวัฒนาการที่เกิดขึ้น ทำให้วิถีชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันแตกต่างจากอดีต เป็นผลมาจากการแข่งขันระหว่างบุคคล ความขัดแย้งเป็นสิ่งตรงข้ามกับความกลมเกลียว ความขัดแย้งกับความเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันและเกิดผลที่ตามมาแตกต่างกันด้วย

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นสังคม ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ตราบใดที่เรายังมีชีวิตและอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม ความขัดแย้งจึงเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือก เกิดจากการกระทำของคนที่ไปทำให้อีกคนหนึ่งไม่บรรลุเป้าหมาย หรือเกิดจากการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการหรือเป้าหมาย โดยที่มีความแตกต่างเป็นพื้นฐานของการอยู่อาศัยร่วมกัน

### 2.6.1 สาเหตุของความขัดแย้ง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลจากหลากหลายแนวคิด ได้สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ องค์ประกอบด้านความแตกต่างในภูมิหลังของบุคคล ปัญหาของการปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสาร และสภาพขององค์กรหรือสภาพแวดล้อม เช่น การมีทรัพยากรอย่างจำกัด กฎเกณฑ์ข้อระเบียบ สภาวะความขัดแย้งที่เกิดจากการอยู่อาศัยร่วมกันของบุคคลที่หลากหลาย เป็นรูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal conflict) มีสาเหตุจากบุคคลที่มีฐานความกลัว การใช้อำนาจ การไม่ได้รับความเป็นธรรม และการจัดสรรทรัพยากรบริหารเป็นสำคัญ

### 2.6.2 สภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน

สภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยเป็นกระบวนการของความขัดแย้ง มีองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อม บุคคล พฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ตามแนวคิดของ อแลน ฟิลเลย์ (Alan Filley) ดังนี้



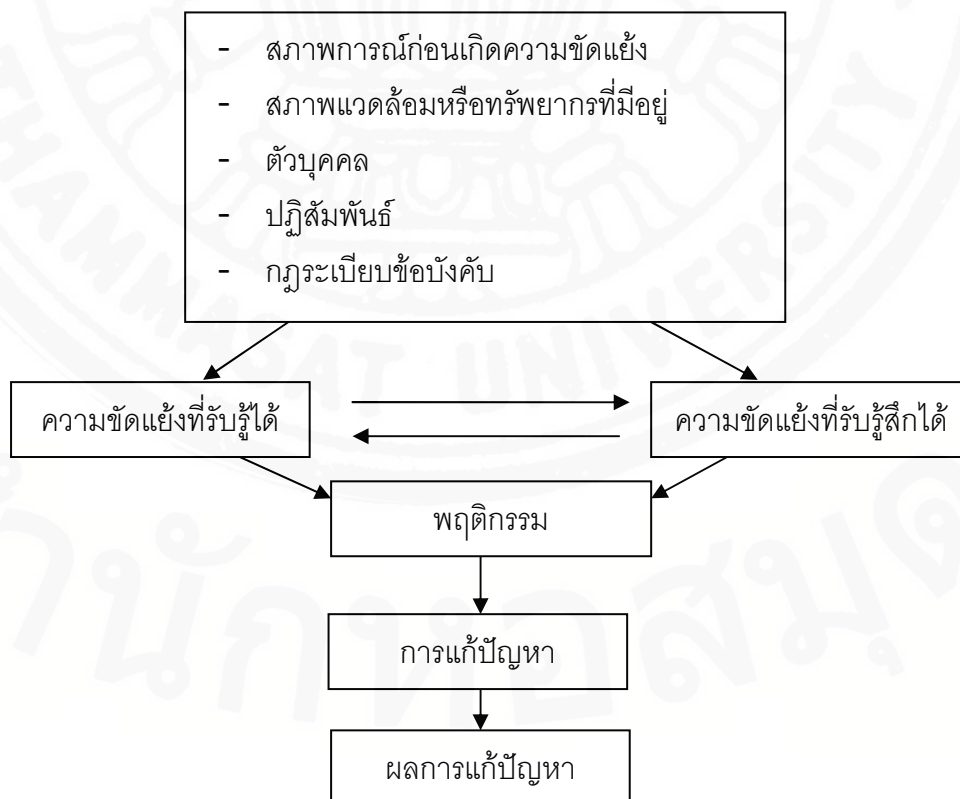
1) สภาพการณ์ก่อนเกิดความขัดแย้ง เป็นสภาพที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทางสังคม

- 2) ความแ่งที่รับรู้ได้ เป็นการรับรู้ของฝ่ายต่าง ๆ มีความขัดแย้งเกิดขึ้น
- 3) ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ เป็นความรู้สึกของฝ่ายต่าง ๆ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น
- 4) พฤติกรรมที่ปรากฏชัด เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อรับรู้ความรู้สึก
- 5) การแก้ไขปัญหาหรือการระงับปัญหา คือการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง
- 6) ผลจากการแก้ปัญหา เป็นผลที่เกิดขึ้นตามหลังจากการแก้ปัญหา

จากการศึกษาแนวคิดของแนวคิดของ อแลน ฟิลเลย์ (Alan Filley) และแนวคิดอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ สาเหตุ และขั้นตอนของการเกิดความแ่ง สามารถสรุปเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของสภาวะขัดแย้งที่เกิดจากการอยู่อาศัย ดังนี้

ภาพที่ 2.5

กระบวนการของความแ่งตามแนวคิดของฟิลเลย์

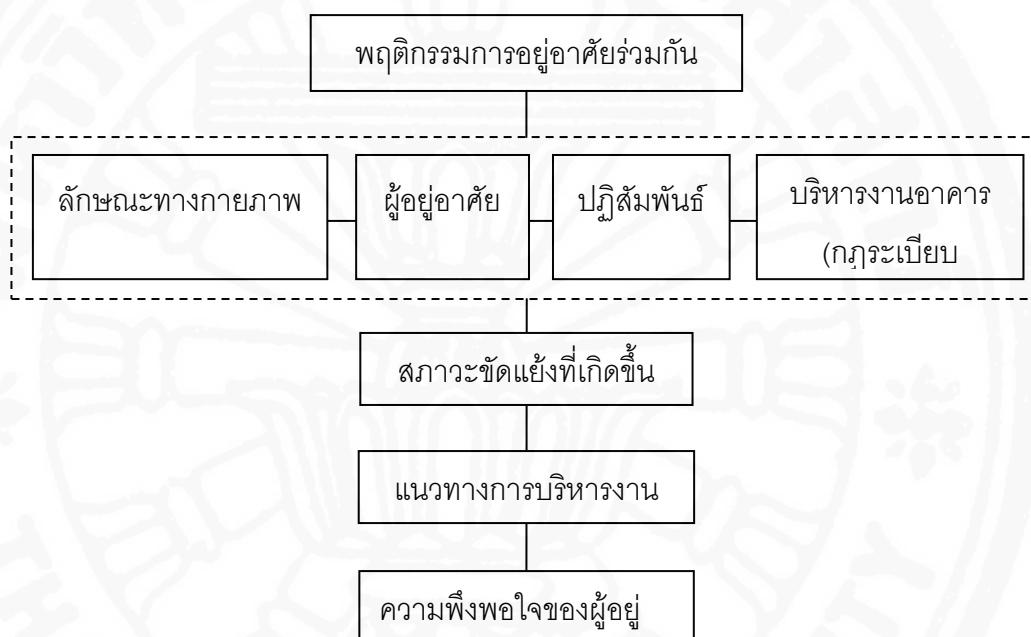


ที่มา: พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, น. 225.

จากแนวคิดความขัดแย้งข้างต้น สามารถสรุปความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการอยู่อาศัย ปัจจัยแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน ดังภาพที่ 2.6

ภาพที่ 2.6

ความสัมพันธ์สภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน



ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน สามารถอธิบายได้ว่า สภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน เกิดจากลักษณะพฤติกรรมการอยู่อาศัยร่วมกันที่ผู้อยู่อาศัยแสดงออกมาจากลักษณะเฉพาะของตัวผู้อยู่อาศัยเอง หรือสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่เป็นลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมในลักษณะของกฎระเบียบการอยู่อาศัยร่วมกัน ปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้อยู่อาศัย เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่กระทำออกมา ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย ดังนั้น แนวทางการบริหารจัดการที่จะลดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยร่วมกัน ต้องสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการอยู่อาศัยภายใต้เงื่อนไขการได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

### 2.6.3 พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

(แลนโด, 2001/2549) ได้อธิบายแนวความคิดการจัดการความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมของบุคคลซึ่งแต่ละฝ่ายจะแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง พฤติกรรมที่แสดงออกมาสรุปได้เป็น 2 แบบ ประกอบด้วย พฤติกรรมร่วมมือ (co-operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ และพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ พฤติกรรมแต่ละแบบมีอยู่ 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ ผลลัพธ์ (results) และ ความสัมพันธ์ (relationships) บนกรอบความคิดที่สร้างสรรค์ผลลัพธ์แบบต่างฝ่ายต่างได้ (win-win) อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการจัดการความขัดแย้งตามปริมาณความสนใจที่ให้กับผลลัพธ์ และความสัมพันธ์ แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่สามารถสรุปได้ 5 แบบ ดังนี้

ภาพที่ 2.7

พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

เน้นผลลัพธ์ พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ	สูง	แข่งขัน (Competing)	ร่วมมือ (Collaborating)
		ประนีประนอม (Compromising)	
	ต่ำ	หลีกเลี่ยง (Avoiding)	การยอม (Accommodating)
	ต่ำ	เน้นความสัมพันธ์ พฤติกรรมความร่วมมือ	สูง

ที่มา: พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542, น. 240.

จากภาพที่ 2.7 ข้างต้น อธิบายการพฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง ประกอบด้วย

1) การหลีกเลี่ยง (avoiding) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ ไม่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และความสัมพันธ์ที่จะเกิดขึ้นจากความขัดแย้งนั้น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา พยายามอยู่เหนือปัญหาเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงเกิดวิสัยที่จะแก้ไขได้เมื่อเวลานานขึ้น แต่บางสถานการณ์ความขัดแย้งที่ไม่อยู่ในขั้นวิกฤตก็ได้รับประโยชน์จากการหลีกเลี่ยง

2) การแข่งขัน (competition) เป็นพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมหรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมนี้อาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ส่วนตน

3) การประนีประนอม (compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและพฤติกรรมความร่วมมือในระดับปานกลาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้นทั้งสองฝ่ายมีความพอใจมากกว่า พฤติกรรมหลีกเลี่ยง เป็นจุดยืนระหว่างกลางแบบการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจเป็นลักษณะที่ได้บ้างก็ควรยอมเสียบ้าง สะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งจะมีค่าคงที่ เมื่อมีฝ่ายหนึ่งได้อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย ดังนั้น พฤติกรรมประนีประนอมมีความเหมาะสมในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4) การยอม (accommodating) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูง เน้นการเอาใจผู้อื่นแม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมเป็นพฤติกรรมที่ต้องการลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นผลดีในการจัดการความขัดแย้งในระยะสั้น แต่ไม่สามารถจัดการความขัดแย้งในระยะยาวได้

5) การร่วมมือ (collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ และพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูงในระดับสูง ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่จะมุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่จะสามารถจัดการความขัดแย้งได้ภายใต้เงื่อนไขการได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

ดังนั้น แนวทางการบริหารงานเชิงกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยร่วมกัน ที่กำหนดขึ้นจากความสอดคล้องระหว่าง กายภาพ การบริหาร และตอบสนองความพึงพอใจ และพฤติกรรมการอยู่อาศัย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยลดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัย ก่อให้เกิดการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างสงบสุขของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย

## 2.7 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจที่อยู่อาศัย

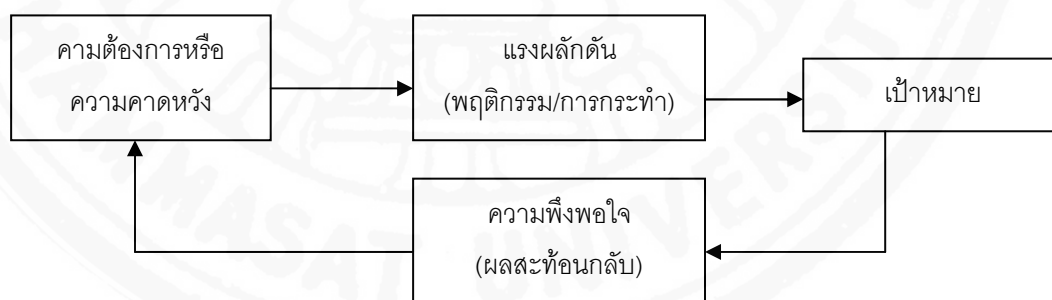
จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของมนุษย์ที่นักมนุษยศาสตร์ได้ศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปได้ ดังนี้

### 2.7.1 แนวคิดความพึงพอใจ

มุลลินส์ (Mullin, 1985, p. 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาก ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการ ความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

ภาพที่ 2.8

กระบวนการการเกิดความพึงพอใจของบุคคล



ที่มา: Mullins, 1985, p. 280

จากภาพที่ 2.8 ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก



และความสุข มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวก มากกว่าทางลบ การวิเคราะห์ระบบความพอใจ จะเป็นการศึกษาว่าความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม

นอกจากความพอใจจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกสามแบบตามที่กล่าวมาแล้ว เมื่อพิจารณาในระบบที่กว้างขึ้นเพื่อให้เข้าใจว่าความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร จะศึกษาได้จากแนวความคิดของ คอนเวย์ (Conway, 1977) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถศึกษาได้ชัดเจนเมื่อแยกออกเป็นการตอบรับ (response) และปฏิกิริยา (reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่การตอบรับ หมายถึง การรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งรวมเรียกว่า การตอบรับทางสังคม - จิตวิทยาและพฤติกรรม (social-psychological and behavior response)

#### 2.7.2 ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพอใจและความไม่พอใจในที่อยู่อาศัย

คนทั่วไปมีความเข้าใจว่า ถ้าที่อยู่อาศัยในปัจจุบันไม่ตรงกับบ้านในอุดมคติแล้วจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ผลจากการศึกษาของเบคเคอร์ (Becker, 1977, p. 180) ชี้ว่า มนุษย์มีเหตุผลหลายอย่างเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การที่บุคคลจะประเมินที่อยู่อาศัยในปัจจุบันของตนจะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ลักษณะครอบครัว ตลอดจนข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น ราคากับรายได้ครอบครัวประกอบด้วย ดังนั้นบ้านในอุดมคติจึงเป็นเพียงเป้าหมายเรื่องที่อยู่อาศัย และที่อยู่อาศัยปัจจุบันเป็นเพียงขั้นแรกไปสู่เป้าหมายนั้น ดังนั้นในเงื่อนไขตามสภาพการณ์และกลไกการแก้ไขปัญหาในมนุษย์แต่ละคน อาจทำให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความพอใจต่อที่อยู่อาศัยในขณะนั้น แม้ที่อยู่อาศัยนั้นจะไม่ตรงกับบ้านในอุดมคติ และเมื่อเงื่อนไขตามสภาพการณ์และปัจจัยอื่น ๆ แปรเปลี่ยนไป ผู้อยู่อาศัยก็สามารถเปลี่ยนแปลงจากความพอใจมาเป็นความไม่พอใจในที่อยู่อาศัยอันเดียวกันได้ในเวลาต่อมา

Norcross (1973) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย ได้ข้อสรุปว่า นอกเหนือจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของที่อยู่อาศัย สิ่งที่ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกว่าเรื่องตัวที่

อยู่อาศัยของตน คือ สภาพแวดล้อม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการในชุมชน ตลอดจนการบริการด้านต่าง ๆ การตอบสนองความต้องการของผู้อยู่อาศัยทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ด้านความสะดวก หรือความสะดวกในการใช้พื้นที่ ส่วนของปริมาณและขนาด และที่สำคัญจากการอาศัยอยู่ร่วมกัน เพื่อนบ้านที่ดีก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเช่นกัน

ผู้อยู่อาศัยอาจมีความพอใจในที่อยู่อาศัยในปัจจุบันได้แม้ว่าที่อยู่อาศัยในปัจจุบันจะไม่ตรงกับบ้านในอุดมคติ ผู้อยู่อาศัยจะประเมินที่อยู่อาศัยภายใต้ปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ภาพพจน์บ้านในอุดมคติ (2) เงื่อนไขตามสภาพการณ์ (3) กลไกการแก้ปัญหาในตัวบุคคลโดยปัจจัยทั้งสามเกิดขึ้นได้โดยได้อิทธิพลจากประวัติการอยู่อาศัยในอดีต ทั้งในส่วนที่ไม่ใช่สภาพภาพ เช่น สภาพสังคมเศรษฐกิจของครอบครัว ราคาที่อยู่อาศัย และส่วนที่เป็นกายภาพ เช่น กายภาพของหน่วยที่พักอาศัย ที่ตั้ง และกายภาพของชุมชนที่ล้อมรอบ นอกจากนี้ ช่วงวงจรชีวิตครอบครัว (stage of family life cycle) มีอิทธิพลต่อความพอใจในที่อยู่อาศัย เช่น ครอบครัวที่อยู่ในช่วงที่มีเด็กเล็กย่อมมีความพอใจสภาพแวดล้อมกายภาพที่แตกต่างจากครอบครัวที่อยู่ในช่วงวัยชรา สรุปได้ว่า ความพอใจของผู้อยู่อาศัยในครอบครัวต่อที่อยู่อาศัยแบบหลายครอบครัวขึ้นอยู่กับ บ้านตามอุดมคติ ประวัติการอยู่อาศัยในอดีต และวงจรชีวิตที่มีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการบริหารงานเชิงกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการอยู่อาศัยร่วมกัน ที่กำหนดขึ้นจากความสอดคล้องระหว่าง กายภาพ การบริหาร และตอบสนองความพึงพอใจ และพฤติกรรมการอยู่อาศัย จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยลดสภาวะขัดแย้งจากการอยู่อาศัยก่อให้เกิดการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างสงบสุขของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัยระดับสูงในเขตกรุงเทพมหานคร

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธี สุเมธานนท์ศักดิ์ (2546) เรื่องการศึกษาลักษณะทางกายภาพของอาคารชุดพักอาศัยระดับราคาสูงในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการและดูแลอาคาร และทรัพย์สินส่วนกลางซึ่งมีจุดมุ่งหมายศึกษา ลักษณะทางกายภาพของอาคารสูงที่มีราคาสูงในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีผลต่อการดูแลอาคารอย่างไร โดยเน้นการมองจากมิติของผู้ดูแลอาคารชุดเป็นหลัก โดยทำการศึกษาจากตัวแปรจำนวน 17 ตัวแปรแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก ระบบอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางกายภาพส่งผลโดยตรงต่อการดูแลรักษาอาคารและประสิทธิภาพในการจัดการอาคาร ดังนั้นการ

ออกแบบอาคาร และการดำเนินการก่อสร้างอาคารสูงต่าง ๆ ควรที่จะคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพ เพื่อที่จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการที่จะดูแลจัดการอาคารนั้น ๆ ภายหลัง

ดวงขวัญ จารุกุล (2545) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงอาคารชุดพักอาศัยข้าราชการตุลาการ พบว่า ปัญหาทางกายภาพของอาคารชุดพักอาศัย มีสาเหตุเบื้องต้นมาจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจากผู้ออกแบบและพัฒนาโครงการทำข้อกำหนดแนวทางในการออกแบบขาดความใจทำให้การออกแบบไม่ครอบคลุมถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้อยู่อาศัย 2) ปัจจัยจากผู้ออกแบบคำนึงถึงด้านความสวยงามหรือการสร้างบรรยากาศภายในที่เกินความจำเป็นและไม่สนองต่อความต้องการการใช้งานของผู้อยู่อาศัย และ 3) ปัจจัยจากผู้อยู่อาศัย ผู้อยู่อาศัยบางกลุ่มมีความต้องการแตกต่างจากผู้อยู่อาศัยทั่วไป ทำให้ต้องมีการพิจารณาถึงความต้องการที่เฉพาะกลุ่มมากขึ้น

พัสดราภรณ์ มีศิริ (2542) เรื่องการบริหารอาคารชุดระดับราคาปานกลางในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน ภายใต้วัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นศึกษารูปแบบการบริหารอาคารชุดระดับปานกลางในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาข้อดีข้อเสียของแต่ละรูปแบบการบริหารอาคารชุด พร้อมกับหาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแต่ละรูปแบบการบริหารอาคารชุด เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกรูปแบบการบริหารสำหรับผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารอาคารชุดที่เหมาะสมไม่ได้มีแบบเดียว และตามผลการวิจัยไม่มีแบบใดที่ดีที่สุด ข้อเสนอแนะจึงไม่ได้เป็นการเสนอแนะให้ใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งแต่เป็นการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่พบในแต่ละรูปแบบการบริหารอาคารให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

กฤษณา ปานสุนทร (2541) เรื่องมีส่วนร่วมของเจ้าของห้องชุดในการบริหารทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดพักอาศัยระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญของการบริหารทรัพย์สินส่วนกลาง คือ นิติบุคคลไม่สามารถเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางรายเดือนได้ครบ ทำให้มีปัญหาทางการเงินและผลกระทบต่อวางแผนและดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง ทั้งนี้สาเหตุ คือ เจ้าของห้องชุดไม่ให้ความร่วมมือทั้งที่เป็นบทบาทหน้าของเจ้าของห้องชุดตามข้อบังคับอาคารชุด ซึ่งสะท้อนปัญหาในตลาดอาคารชุดพักอาศัยได้เป็นอย่างดี

จากผลการศึกษาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ภายใต้ลักษณะทางกายภาพของอาคารแบบหนึ่ง เป็นผลมาจากปัจจัยที่หลากหลาย แนวทางที่เหมาะสมจึงต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างการออกแบบลักษณะทางกายภาพและการบริหารจัดการกายภาพนั้นตามคุณลักษณะของอาคารชุดพักอาศัย เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการอาคารในรายละเอียดส่วนต่าง ๆ ของอาคาร ภายใต้ขอบเขตข้อจำกัดที่สามารถปฏิบัติได้จริง