

บทที่ 2

แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนำ

การศึกษาการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประเภทอาคารชุดในครั้งนี้ ได้ใช้ทฤษฎีแนวความคิดของนักคิด นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการให้สินเชื่อ หลักการในการให้สินเชื่อ พฤติกรรมอยู่อาศัยของมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการศึกษาตลอดทั้งสามารถอธิบายผลการศึกษาได้อย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ

หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

1. กระบวนการในการให้สินเชื่อประเภทอาคารชุดสำหรับโครงการ

1.1 การเสนอโครงการให้ธนาคารฯ รับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวสำหรับลูกค้าภายในโครงการ

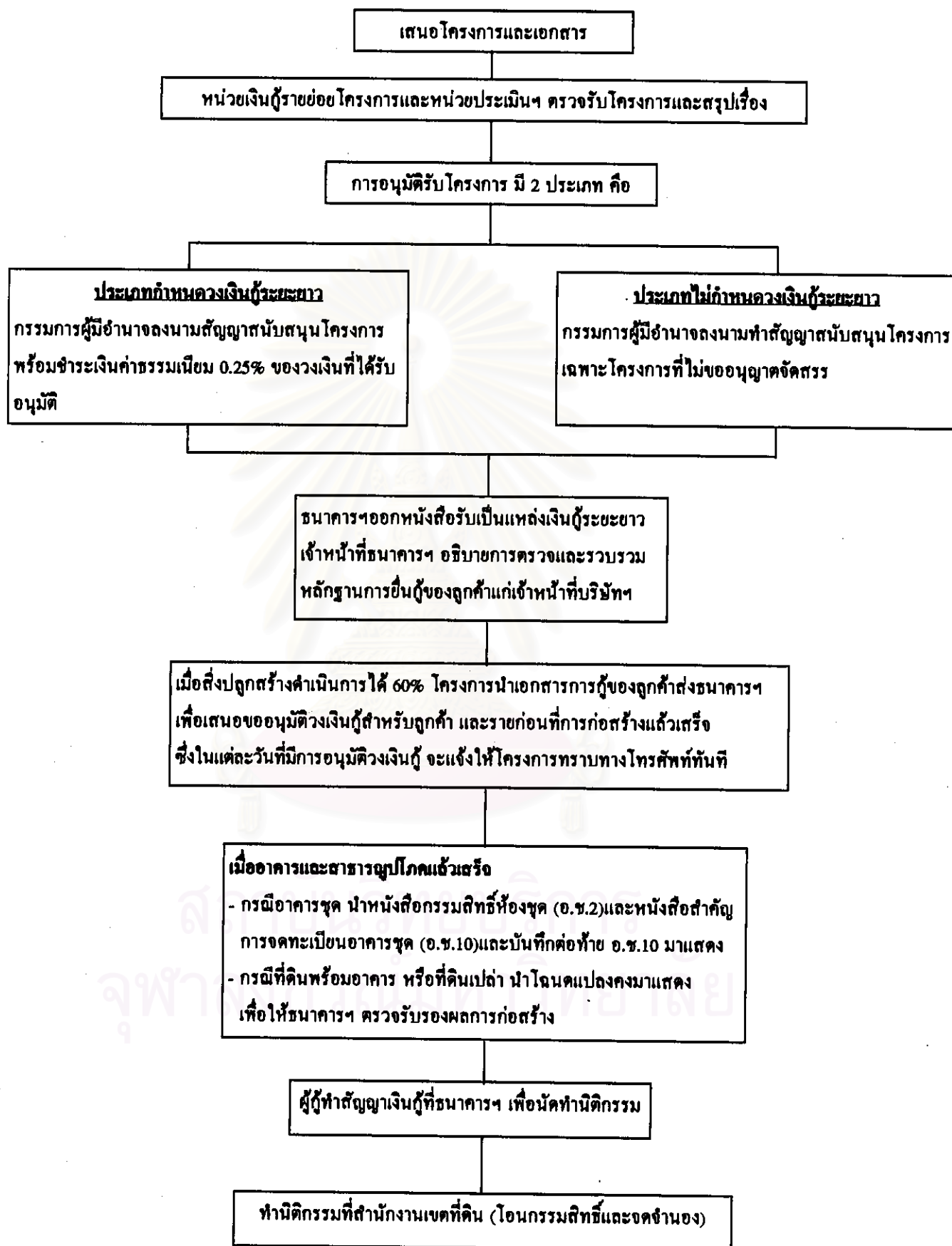
(1) โครงการที่ทำอาคารชุดจำหน่าย เสนอโครงการพร้อมเอกสารประกอบในการดำเนินการให้ธนาคารฯ พิจารณารับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวสำหรับลูกค้าภายในโครงการ

(2) ธนาคารฯ ตรวจสอบเอกสารพร้อมกับส่งฝ่ายประเมินของธนาคารฯ ไปประเมินโครงการ เพื่อตรวจสอบรายละเอียดของโครงการ

(3) เพื่อตรวจสอบรายละเอียดแล้ว ฝ่ายสินเชื่อบุคคลโครงการจะเสนอขออนุมัติรับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวสำหรับลูกค้าภายในโครงการ พร้อมทั้งรับราคาที่ดินธนาคารฯ กำหนดตามวิธีการประเมินของธนาคารฯ (ตามแผนภูมิที่ 2.1)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 2.1 ขั้นตอนการรับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาวของธนาคารฯ



1.2 การให้กู้เงินรายย่อยโครงการ

(1) การรับคำขอกู้

ในการยื่นกู้เงินของธนาคารฯ ประเภทรายย่อยภายในโครงการ ธนาคารฯ อำนวยความสะดวกในการรับคำขอกู้ที่สำนักงานขายของโครงการฯ โดยผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมากู้เงินที่ธนาคารฯ หรือ เจ้าหน้าที่ของโครงการฯ รวบรวมเอกสารการกู้ และนำส่งธนาคารฯ

(2) การพิจารณาคำขอกู้

เมื่อได้รับเรื่องกู้ของลูกค้านแล้วธนาคารฯ จะลงทะเบียนลงทะเบียนผู้กู้ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ วิเคราะห์เรื่องกู้พร้อมก็นำเสนอตามลำดับขั้น เพื่อพิจารณาอนุมัติวงเงินกู้ตามเงื่อนไขหลักเกณฑ์ที่ธนาคารฯ กำหนด (สามารถพิจารณา กรณีที่ยังไม่มีหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด หรือ การปลูกสร้างยังไม่แล้วเสร็จ)

(3) การแจ้งผลการกู้

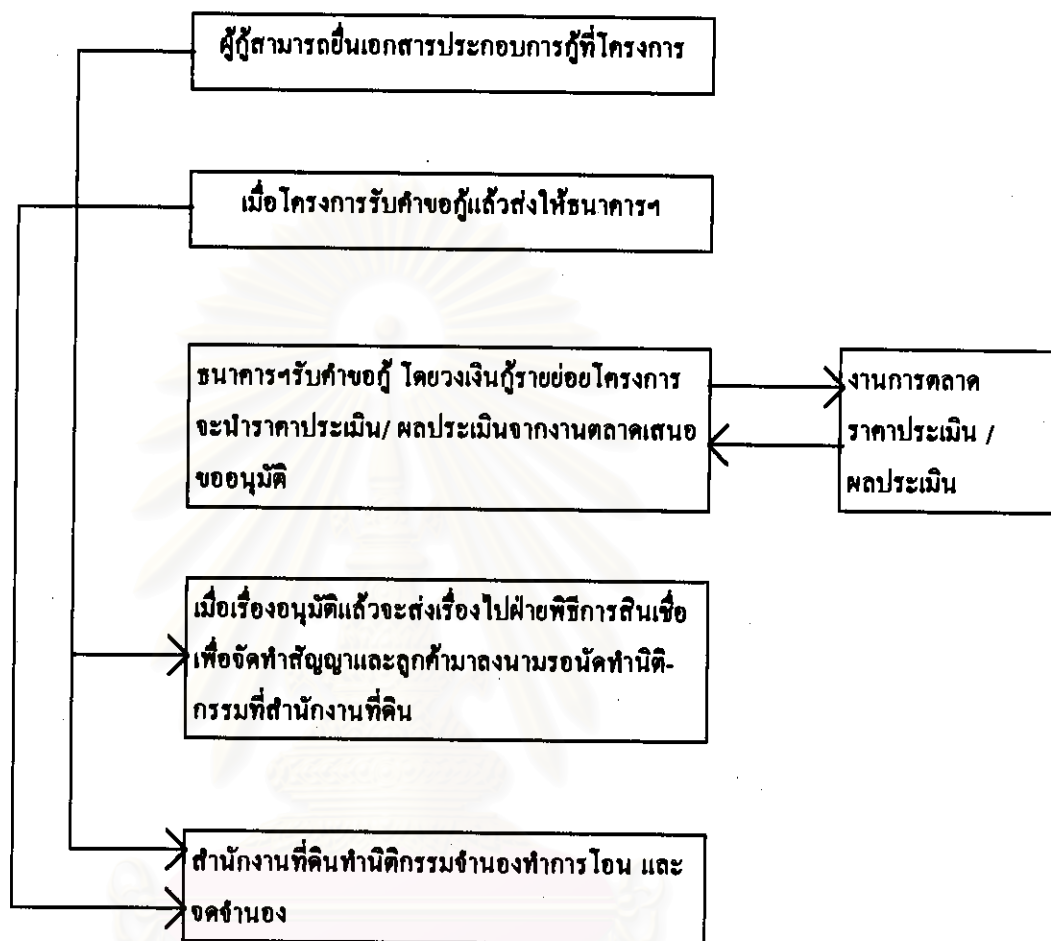
เมื่อผู้กู้มีอำนาจอนุมัติให้กู้แล้ว พนักงานของธนาคารฯ จะแจ้งโครงการฯ ให้ทราบทันทีทุกวันที่มีการอนุมัติ

(4) การลงนามในสัญญาและนัดวันทำนิติกรรม

หลังการอนุมัติแล้ว (ทางโครงการฯ ดำเนินการจดทะเบียนอาคารชุด โดยมีหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด และสิ่งปลูกสร้างพร้อมสาธารณูปโภคแล้วเสร็จ) ผู้กู้สามารถมาลงนามในสัญญาเงินกู้พร้อมนัดวันไปโอนกรรมสิทธิ์ พร้อมจดจำนองทำนิติกรรมที่สำนักงานที่ดิน (ตามแผนภูมิที่ 2.2)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 2.2 ขั้นตอนในการยื่นกู้รายย่อยโครงการ



2. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ดินเชื้อ

ธนาคารฯ กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ดินเชื้อ โดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญในการพิจารณาดินเชื้อ 5 ประการ คือ

2.1 อาชีพ

อาชีพของแต่ละบุคคลสามารถจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการหารายได้ อาชีพบางอาชีพทำรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพนั้นสูง ทั้งนี้เพราะเป็นอาชีพที่ตลาดต้องการมาก แต่ตลาดแรงงานผลิตออกมาได้น้อย ดังนั้น จึงมีการแข่งขันเพื่อจ้างในอัตราค่าจ้างที่สูง อาชีพเหล่านี้ถือเป็นอาชีพประเภทที่ 1

อาชีพประเภทที่ 1 คะแนน 30 คะแนน ได้แก่

- แพทย์
- วิศวกร
- สถาปนิก
- เกษษกร
- อัยการ
- พนักงานคอมพิวเตอร์
- ผู้ตรวจสอบบัญชี
- นักบิน
- พนักงานบริหารระดับสูง (ชั้น 8 ขึ้นไป)
- ตุลาการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาชีพประเภทที่ 2 คะแนน 20 คะแนน

อาชีพที่ทำรายได้น้อยกว่าอาชีพประเภทที่ 1 เป็นอาชีพที่มีความมั่นคง อาชีพเหล่านี้ได้แก่

- พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- ข้าราชการ
- ทนาย
- นักธุรกิจ
- ทบพิเศษ
- พนักงานบริษัทระดับผู้จัดการฝ่ายลงมา
- อีตระ ที่จดทะเบียนการค้าทุกประเภทเกิน 2 ปีขึ้นไป หรือไม่จดทะเบียนการค้าแต่มีการลงทุนในธุรกิจและประกอบอาชีพนี้มานานพอสมควร

อาชีพประเภทที่ 3 คะแนน 10 คะแนน

อาชีพที่ทำรายได้น้อยกว่าประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง หรือเป็นอาชีพที่ประกอบได้ในระยะสั้น ๆ ได้แก่

- คนขับรถ
- ทำธุรกิจแบบสมัยนิยม
- ประมง
- นักร้อง นักร้อง นักร้อง พนักงานบริการ
- เกษตรกร
- อีตระที่ไม่จดทะเบียนการค้าทุกประเภท

สถาบันนวัตกรรมการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2 หลักประกัน

ทรัพย์สินที่ผู้ขอกู้นำมาค้ำประกัน เพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้ในอนาคต และป้องกันการเสี่ยงให้แก่ธนาคารฯ คือ ที่ดินพร้อมที่อยู่อาศัย ที่ปลูกสร้างหรือซื้อ ซึ่งผู้กู้จะต้องทำประกันอสังหาริมทรัพย์กับธนาคารฯ กรณีนำบุคคลค้ำประกันนั้นธนาคารฯ ไม่รับ

นโยบายของธนาคารฯ ที่ให้มีการค้ำประกันหลักทรัพย์สินไว้ เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นเท่านั้น ไม่ต้องการที่จะริบทรัพย์สินหรือขายทอดตลาด เพราะธนาคารฯ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา ดังนี้ การพิจารณาสินเชื่อที่ดี คือ การได้รับชำระหนี้คืนพร้อมดอกเบี้ยจากกำไรหรือรายได้ ไม่ใช่จากการบังคับเอาจากทรัพย์สิน

หลักประกัน พิจารณาจากคะแนนรายงานการประเมินราคาหลักประกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 คะแนน 30 คะแนน

ได้แก่ หลักประกันที่มีคะแนนตามรายงานการประเมินฯ อยู่ระหว่าง 85-100
คะแนน

ประเภทที่ 2 คะแนน 20 คะแนน

ได้แก่ หลักประกันที่มีคะแนนตามรายงานการประเมินฯ อยู่ระหว่าง 65-84
คะแนน

ประเภทที่ 3 คะแนน 15 คะแนน

ได้แก่ หลักประกันที่มีคะแนนตามรายงานการประเมินฯ อยู่ระหว่าง 45-64
คะแนน

ประเภทที่ 4 คะแนน 5 คะแนน

ได้แก่ หลักประกันที่มีคะแนนตามรายงานการประเมินฯ อยู่ระหว่าง 1-44
คะแนน

ถ้าเป็นห้องชุด หลักประกันจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 คะแนน 30 คะแนน

ได้แก่ ห้องชุดที่มีราคาประเมินตั้งแต่ตารางเมตรละ 25,000 บาท เป็นต้นไป

ประเภทที่ 2 คะแนน 20 คะแนน

ได้แก่ ห้องชุดที่มีราคาประเมินต่ำกว่าตารางเมตรละ 25,000 บาท

ถ้าเป็นบ้านจัดสรรในโครงการที่ธนาคารฯ รับเป็นแหล่งเงินกู้ระยะยาว แบ่ง
ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 คะแนน 30 คะแนน

ได้แก่ บ้านจัดสรรที่ขออนุญาตจัดสรรตามกฎหมาย

ประเภทที่ 2 คะแนน 20 คะแนน

ได้แก่ บ้านจัดสรรที่ไม่ขออนุญาตจัดสรรตามกฎหมาย (ต่ำกว่า 9 แปลง)

ยกเว้น บ้านที่มีราคาประเมินหลักประกันเกินกว่า 2 ล้านบาท ถือเป็น
ประเภทที่ 1

2.3 จำนวนผู้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้และผู้ร่วม

ผู้ที่มีความสัมพันธ์กันใกล้ชิด จะให้คะแนนสูงกว่าผู้ที่มีความสัมพันธ์ห่าง
ไกลกันนอกจากนี้จำนวนผู้และผู้ร่วมก็เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาให้คะแนนด้วย จำนวนผู้
ผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารฯ กำหนด จะให้คะแนนมากกว่าจำนวนที่เกิดเกณฑ์ โดยแบ่งประเภท
จากจำนวนผู้และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผู้ร่วม ออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 คะแนน 10 คะแนน

ได้แก่ ผู้ที่มีความสัมพันธ์กัน เป็นสามี ภรรยา บิดา มารดา บุตร

ประเภทที่ 2 คะแนน 5 คะแนน

ได้แก่ ผู้และผู้ร่วมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างอื่น ที่มีใช้สามี ภรรยา บิดา
มารดา บุตร และ/หรือจำนวนผู้ผู้ร่วมเกิดหลักเกณฑ์ที่ธนาคารฯ กำหนด

2.4 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร

บุตรเป็นภาระของบิดามารดาในการเลี้ยงดูและให้การศึกษา ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ
บุตรทำให้ความสามารถในการผ่อนชำระหนี้เงินกู้ลดลงไป ดังนั้น การพิจารณาให้สินเชื่อใน
ส่วนหนึ่งจะพิจารณาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 คะแนน 10 คะแนน

ได้แก่ ผู้ที่ไม่มีภาระเกี่ยวกับบุตร

ประเภทที่ 2 คะแนน 5 คะแนน

ได้แก่ ผู้ที่มีภาระเกี่ยวกับบุตร

2.5 การออมทรัพย์

ในการพิจารณาการขอสินเชื่อ การออมทรัพย์เป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบด้วย บุคคลที่มีอุปนิสัยในการออมทรัพย์ย่อมจะเป็นลูกหนี้ที่ควรรับเอาไว้พิจารณาเนื่องจากมีการวางแผนการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายได้ การออกทรัพย์อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น การฝากเงินไว้กับธนาคารหรือสถาบันการเงิน การเก็บออมในรูปการซื้ออสังหาริมทรัพย์ หรือสังหาริมทรัพย์เก็บเอาไว้ การออมทรัพย์ในรูปการลงทุน ซื้อหุ้น พันธบัตร หรืออื่น ๆ

การให้คะแนนหัวข้อการออมทรัพย์ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 คะแนน 20 คะแนน

ได้แก่ ประเภทที่มีการออมทรัพย์ดีมาก มีการออมสูงเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดของรายได้ หรือในกรณีเป็นบัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวัน ต้องมีการหมุนเวียนเงินอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ประเภทที่ 2 คะแนน 15 คะแนน

ได้แก่ ผู้ขอกู้ประเภทที่มีการออมเหมาะสมกับรายได้ หรือในกรณีเป็นบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ต้องมีการหมุนเวียนการฝาก-ถอนเหมาะสมกับขนาดของรายได้

ประเภทที่ 3 คะแนน 5 คะแนน

ได้แก่ ผู้ที่ไม่มีหลักฐานการออมทรัพย์ทุกประเภทมาแสดง

2.6 การกำหนดวงเงินให้กู้

เมื่อได้มีการให้คะแนนตามหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดแล้ว รวมคะแนนทุกหัวข้อ คะแนนรวมที่ได้จะนำมากำหนดวงเงินให้กู้ ดังนี้

ในกรณีรายได้เป็นเงินเดือน หรือค่าจ้างรายเดือน หรือรายได้อื่นๆ ที่อาจนำมาคิดเป็นรายเดือนได้

คะแนน	อัตราที่ใช้คำนวณวงเงินให้กู้
85 - 100	30 เท่าของเงินเดือน
75 - 84	27 เท่าของเงินเดือน
65 - 74	25 เท่าของเงินเดือน
55 - 64	20 เท่าของเงินเดือน
1 - 54	ไม่ควรให้กู้

ในกรณีเป็นรายได้จากการประกอบอาชีพอิสระ

คะแนน	อัตราที่ใช้คำนวณวงเงินให้กู้
85 - 100	20 เท่าของรายได้รายเดือน
75 - 84	17 เท่าของรายได้รายเดือน
65 - 74	15 เท่าของรายได้รายเดือน
55 - 64	10 เท่าของรายได้รายเดือน
1 - 54	ไม่ควรให้กู้

ในกรณีที่ผู้กู้มีรายได้อื่น ๆ นอกจากรายได้ประจำ รายได้อื่น ๆ พิจารณาให้กู้
อีกไม่เกิน 15 เท่าของรายได้นั้น

8. เงื่อนไขและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้กู้เงินรายย่อยโครงการประเภทอาคารชุด

- (1) เป็นการให้กู้เงินตามโครงการห้องชุดที่ธนาคารฯ รับไว้
- (2) วงเงินกู้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 8 ล้านบาท
- (3) ระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน 15 ปี
- (4) อายุของผู้กู้เมื่อรวมกับระยะเวลากู้ต้องไม่เกิน 65 ปี
- (5) มีผู้ร่วมได้ไม่เกิน 1 คน ไม่คิดรวมคู่สมรส บุตร บิดา มารดา หรือพี่น้อง
- (6) วงเงินพิจารณาให้กู้ไม่เกิน 75% ของราคาซื้อขาย หรือราคาประเมินที่ธนาคารฯ กำหนด
- (7) การกำหนดเงินงวดธนาคารฯ จะคำนวณเงินงวดโดยบวก 1% จากอัตราดอกเบี้ยปัจจุบัน (เพื่อกันการขึ้นของอัตราดอกเบี้ย)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๘. การให้บริการ

เศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันกำลังย่างเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่เรียกว่าเศรษฐกิจการบริการ (Service economy) ทั้งนี้เป็นผลมาจากการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นกิจกรรมหลักเป็นที่มาของรายได้เงินตราเข้าประเทศตั้งแต่ พ.ศ. 2530 มีปริมาณสูงถึง 2 ใน 3 หรือมากกว่ารายได้เข้าประเทศทั้งหมด จึงนับได้ว่า อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมชนิดเดียวที่มีอัตราการขยายตัวสูงมากในขณะนี้และในอนาคตด้วย อุตสาหกรรมบริการตัวสินค้าคือ การให้การให้บริการ (Customer Service) ที่การควบคุมไม่ใช่เป็นเรื่องง่าย ๆ ถึงแม้ว่านโยบายของบริษัทจะยังคงมีความสำคัญอยู่ที่การให้บริการเป็นตัวสินค้าหลักนั้น คุณภาพจึงขึ้นอยู่กับตัวของมนุษย์ในฐานะผู้ให้บริการ (นิคม วารุณฉี 2536 : 137-138) คุณภาพการให้บริการ (Service mind) แก่ผู้อื่นหรือลูกค้า (นิคม วารุณฉี 2536 : 199)

๘.1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

- John D. Millet (1954 :397-400 อ้างใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ : 2535) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfaction Service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และความเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคคลากร วัสดุ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

8.2. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีระศักดิ์ วระสุข (2537 : 61-63) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งหมายความว่า มนุษย์เราทุกคนมีธรรมชาติเหมือนกัน บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น หรือสถานภาพสังคมต่างกัน ก็ต้องการความสุข ความสะดวก ความสบาย การได้รับเกียรติยกย่องนับถือ ความต้องการเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง จะบังเกิดความพึงพอใจ และเป็นอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงหมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้น และวรรณะแต่อย่างไรผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารกรุงเทพ ประมาณ 92% ตอบว่าตนเองมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ โดยภาพรวมและพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารฯ ให้มีความรู้ความชำนาญกว้างขวางพอที่จะตอบสนองปัญหา และความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการต้องไม่เลียบย่อหรือเมื่อเสียแล้วต้องรีบแก้ไขการปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่ และความสะอาดของธนาคารก็ควรปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพของธนาคารฯ ให้ดียิ่งขึ้น ในการวิจัยของธีระศักดิ์ วระสุข ครั้งนี้ยังพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงพบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารฯ ตลอดไป ส่วนผู้มีความพึงพอใจต่ำ มักจะเป็นผู้มีความตั้งใจไม่แน่นอนจะใช้บริการกับธนาคารฯ ตลอดไป จึงนับว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการมีผลต่อการดึงดูดลูกค้าผู้ใช้บริการให้ใช้บริการกับธนาคารฯ ตลอดไป

ผลงานวิจัยของ พฤทธิ บุญทน (2536 อ้างใน ธีระศักดิ์ วระสุข 2537 : 19-20) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกรหรือค้าขายมีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น ธีระศักดิ์ วระสุข ได้ให้ความสนใจผลการวิจัยของ พฤทธิ บุญทน ว่าการพบผลวิจัยดังกล่าวของ พฤทธิ บุญทน อาจถูกตีความหมายได้ว่า ธนาคารฯ มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้วิจัยว่าน่าจะมีการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน

เนื่องจากความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความพอใจของคนที่ได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนเอง หรือความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วยผู้บริหาร (Man) การจัดการ (Management) สนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ให้มีความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อได้รับประทานอาหารทันทีด้วยการบริการที่รวดเร็ว ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายจะหมดไป ความทุกข์ก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจเมื่อต้องการทางใจได้รับการตอบสนองด้วยความรวดเร็ว เช่น การร้องขอความช่วยเหลือ และได้รับการตอบสนองช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนคาดหวังในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือคนที่องค์กรได้รับผลจัดไว้ให้มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรของผู้บริหารระดับกำหนดนโยบาย สามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง เมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความต้องการและความพึงพอใจ ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิสัมพันธ์ คือ คน (Man) ผู้ที่เป็นผู้เสนอและสนองในความต้องการ ให้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและใจพร้อมที่จะให้บริการ (Service mind)

กรรณิการ์ พิรัชชาญณรงค์ (2528) ศึกษาถึงความต้องการสินเชื่อ ของประชาชนที่อยู่อาศัยในชุมชนแออัด และโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอาชีพในชุมชนแออัด ศึกษากรณีชุมชนอุทัยรัตน์ โดยใช้ข้อมูลภูมิจากการออกสัมภาษณ์ สรุปได้ว่าผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัด จะทำการกู้เงินจากญาติที่น้องมากที่สุด รองลงมา คือ กู้จากพ่อค้า และนิยมการกู้เงินนอกระบบ จากสถาบันการเงินมากกว่าในระบบ เพราะสะดวกและรวดเร็ววัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อใช้จ่ายในบ้าน รองลงมาคือเพื่อปรับปรุงที่อยู่อาศัย

ชรินทร์ นาคสุข (2530) ศึกษาถึงการระดมทรัพยากร เพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ อยู่อาศัยในโครงการที่นคร สรุปได้ว่า ในการระดมทรัพยากรเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น ในด้านวัสดุ มีทั้งซื้อใหม่ ซื้อของเก่า ด้านเงินทุนนั้นมาจากการออก การกู้ มีทั้งในระบบและนอกระบบ สถาบันการเงิน แต่นิยมกู้นอกระบบมากกว่า

4. การขยายตัวของที่อยู่อาศัยประเภทแฟลตและอาคารชุด

4.1 ภาพรวมการขยายตัวของอาคารชุดในประเทศ

อาคารชุดในประเทศไทยเป็นวิวัฒนาการใหม่ของที่อยู่อาศัย ที่เริ่มพัฒนาขึ้นเมื่อประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมา โดยหลังจากได้มีพระราชบัญญัติอาคารชุดในปี 2522 แล้วนักพัฒนาที่ดินภาคเอกชนได้หันมาลงทุนพัฒนาที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุดหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “โครงการคอนโดมิเนียม” มากขึ้นโดยลำดับ มีสาเหตุที่ผลักดันการผลิตที่สำคัญ คือ การมุ่งใช้ประโยชน์ที่ดินเขตเมืองที่จำกัดและราคาแพงให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากที่สุด นอกจากนี้ก็มุ่งสนองตอบความต้องการของผู้อยู่อาศัยจำนวนหนึ่งที่ต้องการอยู่อาศัยในทำเลที่อยู่ใกล้ศูนย์กลางเมือง และใกล้แหล่งงานเพื่อความสะดวกและประหยัดในการเดินทางไปทำงานหรือการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ในย่านแหล่งชุมชน

อาคารชุดในระยะเริ่มต้นมุ่งสนองตอบความต้องการของนักธุรกิจที่มีรายได้สูงและรายได้ปานกลางเป็นหลัก โดยเริ่มเปิดโครงการและก่อสร้างกันมากในช่วงปี 2523-2525 จนเรียกกันว่า เป็นยุคทองของโครงการอาคารชุดยุคที่หนึ่ง แต่โครงการส่วนใหญ่ก่อสร้างแล้วเสร็จและจดทะเบียนอาคารชุดในปี 2527-2528

ในปี 2527 การลงทุนในธุรกิจอาคารชุดเริ่มชะงักงันและซบเซาลงตามลำดับตามภาวะเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามการลงทุนกลับฟื้นตัวขึ้นอีกพร้อม ๆ กับที่อยู่อาศัยประเภทอื่นๆ ตั้งแต่ปี 2530 ที่มีการโฆษณาและลงมือก่อสร้างโครงการเพิ่มมากขึ้นโดยลำดับ โดยเฉพาะในช่วงปี 2531-2533 ถือเป็นยุคทองของอาคารชุดยุคที่สอง โดยมีโครงการคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ซื้อในทุกระดับรายได้รวมทั้งผู้มีรายได้ต่ำ เป็นจำนวนมากกว่า 300 โครงการ ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และเมืองใหญ่ต่างๆ ในภูมิภาคตลอดจนถึงย่านท่องเที่ยวพักตากอากาศ ส่งผลให้การก่อสร้างแล้วเสร็จ และจดทะเบียนอาคารชุดเกิดขึ้นมาในปี 2534-2535 โดยเฉพาะในปี 2534 มีห้องชุดขยายตัวเพิ่มขึ้นมากเป็นพิเศษชนิดก้าวกระโดด โดยมีการจดทะเบียนเพิ่มขึ้นทั่วประเทศถึงจำนวน 50,946 หน่วย เพิ่มจากปี 2533 ซึ่งมีจำนวน 12,392 หน่วย หรือเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 311.12 ในจำนวนนี้มีเกือบครึ่งหนึ่ง 23,486 หน่วย เป็นห้องชุดในเขตกรุงเทพมหานคร (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2537)

ในสิ้นปี 2535 ห้องชุดยังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นมากที่สุด “เป็นประวัติการณ์” ถึงจำนวน 71,293 หน่วย และยังคงเพิ่มขึ้นในระดับที่ค่อนข้างสูงในระยะต่อมาโดยในปี 2536 เพิ่มขึ้นจำนวน 57,315 หน่วย และคาดว่าในสิ้นปี 2537 จะมีห้องชุดจดทะเบียนเพิ่มขึ้นทั่วประเทศประมาณ 64,442 หน่วย ในจำนวนนี้ประมาณร้อยละ 37 เป็นห้องชุดในเขตกรุงเทพมหานคร (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ 2537)

4.2 การขยายตัวของที่อยู่อาศัยแบบแฟลต และอาคารชุด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว จะเห็นว่าตลาดที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร และ 5 จังหวัดปริมณฑล เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุด และมีการแข่งขันกันสูงมาก มีผู้ผลิตมากมายมีสินค้าทุกประเภท ตั้งแต่คฤหาสน์ราคาหลังละเป็นสิบล้าน จนถึงบ้านแถวและอาคารชุด (คอนโดมิเนียม) ราคาถูกประมาณ 2-3 แสนบาท จำนวนการผลิตที่อยู่อาศัยในระยะ 5-6 ปีที่ผ่านมา ได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ยปีละประมาณ 100,000 หน่วย นับเป็นช่วงที่การผลิตที่อยู่อาศัยขยายตัวสูงกว่าทุกระยะที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาโครงสร้างตลาดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า โครงสร้างได้เปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบที่อยู่อาศัยได้เปลี่ยนจากบ้านเดี่ยวมาเป็นอาคารสูง แบบอาคารชุดและแบบแฟลตมากขึ้น โดยลำดับ ดังจะเห็นได้ว่าในปี 2530 ซึ่งเป็นปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 7 บ้านเดี่ยวที่เคยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 65 ได้มีสัดส่วนลดลงมาโดยตลอดโดยในปลายแผน คือ ปี 2534 เหลือเพียงร้อยละ 28 ในขณะที่แฟลตและห้องชุดมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นในลักษณะก้าวกระโดด กล่าวคือในปี 2530 สัดส่วนแฟลตและห้องชุดมีเพียงร้อยละ 3 แต่ในปี 2534 มีสัดส่วนพุ่งขึ้นเป็นร้อยละ 30 และพุ่งขึ้นเป็นร้อยละ 40 ในสิ้นปี 2537 (คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ 2537)

4.8 การขยายตัวของอาคารชุดราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เป็นที่น่าสังเกตว่าในช่วงปี 2531-2534 อันเป็นยุคที่เศรษฐกิจขยายตัวสูงและเป็นช่วงบูมของตลาดที่อยู่อาศัย ราคาที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครได้พุ่งทะยานขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับวัสดุก่อสร้างขาดแคลนและราคาแพง ทำให้การผลิตที่อยู่อาศัยราคาถูกในรูปแบบของบ้านจัดสรรประเภททาวน์เฮ้าส์ เริ่มมีราคาแพงมากขึ้น โดยราคาขั้นต่ำสุดอยู่ในระดับประมาณ 600,000 - 700,000 บาท และมักจะอยู่ในทำเลที่ไกลเมืองออกไปมากจนทำให้ผู้มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่ที่สุดไม่สามารถจะซื้อได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงได้หันมาผลิตโครงการอาคารชุดราคาถูกมากขึ้นในระดับราคาประมาณ 200,000 - 400,000 บาท เพื่อหาทางสนองตอบความต้องการของลูกค้านักลงทุนดังกล่าว โดยเริ่มก่อสร้างมากในช่วงปี 2532 และขยายตัวมากขึ้นตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โครงการเหล่านี้จะกระจายอยู่ในบริเวณชานเมืองที่ใกล้แหล่งชุมชน หรือใกล้กับย่านโรงงานอุตสาหกรรมทั้งในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง

สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ซื้อบ้านนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนส่งเสริมให้ธุรกิจที่อยู่อาศัยขยายตัวได้มากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าในอดีตที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่น ยังไม่สนใจปล่อยกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านราคาถูกมากนัก แม้ว่าในปัจจุบันภายใต้การแข่งขันด้านสินเชื่อที่รุนแรงมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้หันมาปล่อยสินเชื่อสำหรับผู้มีรายได้น้อยมากขึ้นก็ตามแต่บทบาทในการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะเพื่อการซื้อหาห้องชุดราคาถูกยังคงอยู่กับธนาคารฯ เป็นส่วนใหญ่

นับตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา จนถึงเดือนธันวาคม 2537 มีโครงการอาคารชุดที่มีเจ้าของโครงการมาขอรับการสนับสนุนสินเชื่อจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้เงินกู้แก่ผู้ซื้อห้องชุดในโครงการรวมทั้งสิ้น 419 โครงการ รวมประมาณ 166,953 หน่วย ซึ่งห้องชุดเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นห้องชุดราคาปานกลางและราคาถูก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ธนาคารฯ ประมาณการว่า เป็นห้องชุดราคาถูกที่มีราคาขายไม่เกินหน่วยละ 400,000 บาท จำนวนประมาณร้อยละ 65 ของทั้งหมด คิดเป็นจำนวนหน่วยทั้งสิ้นประมาณ 105,519 หน่วย ในจำนวนนี้คาดว่าได้ก่อสร้างแล้วเสร็จ และมีผู้อยู่อาศัยแล้วประมาณกึ่งหนึ่งหรือประมาณ 83,477 หน่วย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2538)

4.4 ลักษณะสำคัญของโครงการอาคารชุดราคาถูก

จากข้อมูลการศึกษาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2538) ถึงลักษณะสำคัญของโครงการอาคารชุดราคาถูกในระดับราคาต่ำกว่า 400,000 บาท โดยได้มีการสำรวจในระหว่างปี 2534-2537 สรุปประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

4.4.1 ขนาดโครงการ

โครงการอาคารชุดราคาถูกมีขนาดที่แตกต่างกันมาก ตั้งแต่ขนาดเล็กสุดประมาณ 32 หน่วย จนถึงขนาดใหญ่มากถึง 7,896 หน่วย (แฟลตปลาทอง) โดยเฉลี่ยแล้วโครงการอาคารชุดราคาถูกจะมีประมาณ 400-500 หน่วย ต่อโครงการ

4.4.2 ขนาดห้องชุด

ขนาดห้องชุดราคาถูกในโครงการต่าง ๆ มักจะมีหลายขนาดตั้งแต่ขนาดเล็กมากประมาณ 17 ตารางเมตร จนถึงขนาดใหญ่ประมาณ 45 ตารางเมตร แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าห้องชุดราคาถูกที่สร้างเสร็จในระยะปีหลัง ๆ จะมีขนาดที่เล็กลงจากเฉลี่ยประมาณ 35 ตารางเมตรก่อนปี 2530 ลดลงเป็นประมาณ 31 และ 27 ตารางเมตรในปี 2535 และ 2537 ตามลำดับ

4.4.3 ระยะห่างจากศูนย์กลางเมือง

โครงการอาคารชุดราคาถูกที่กลุ่มตัวอย่างสำรวจ 60 โครงการ ในปี 2534 พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วจะอยู่ห่างจากศูนย์กลางเมือง (หัวลำโพง) 18 กิโลเมตร แต่จากการสำรวจในปี 2537 พบว่าระยะทางจากบ้านถึงศูนย์กลางเมือง (ธนาคารกรุงเทพฯ สำนักงานใหญ่ สีลม) เฉลี่ย 16.7 กิโลเมตร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงการอาคารชุดราคาถูกไม่ได้อยู่ใกล้เมืองแต่ประการใด แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงานของผู้อาศัยในโครงการอาคารชุดราคาถูกไม่ไกลมากนัก โดยเฉลี่ยเพียง 9.8 กิโลเมตรเท่านั้น

4.4.4 ราคาขายและการผ่อนชำระ

โครงการอาคารชุดราคาถูกทั้งหมดที่เกิดขึ้น ก่อนปี 2537 มีราคาขายเริ่มต้นอยู่ในช่วง 130,000 - 400,000 บาท โดยมีราคาขายเฉลี่ยประมาณ 220,000 - 280,000 บาท เท่านั้น เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ซื้ออาคารชุดราคาถูกต้องมีเงินค่างวดประมาณร้อยละ 27 ของราคาขาย โดยกู้เงินจากธนาคารในวงเงินกู้เฉลี่ยประมาณ 150,000 - 200,000 บาท และผ่อนชำระหนี้เฉลี่ยเดือนละประมาณ 2,800 - 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16 -19 ของรายได้รวมของครอบครัวเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยทั่วไปจะประมาณร้อยละ 25-30 ดังนั้นอาคารชุดราคาถูกจึงเป็นที่อยู่อาศัยที่ผู้ซื้อสามารถมีกำลังผ่อนชำระได้ง่าย อนึ่งจะเห็นได้ว่าค่าผ่อนชำระต่อเดือนดังกล่าวจะสูงกว่าค่าเช่าแฟลตหรือพาร์ตเมนต์ราคาถูก โดยทั่วไปไม่มากนัก

4.5 การวิเคราะห์ผู้อยู่อาศัยในโครงการอาคารชุดราคาถูก

จากรายงานการวิจัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งได้ทำการสำรวจผู้อยู่อาศัยจำนวน 1,117 ราย ในโครงการอาคารชุดราคาถูก 64 โครงการ ที่มีผู้เข้าอยู่อาศัยเกินกว่าร้อยละ 50 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในช่วงต้นปี 2537 สรุปข้อค้นพบในประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

4.5.1 ผู้เข้าอยู่อาศัยในห้องชุดส่วนใหญ่เป็นผู้เช่า

ส่วนใหญ่ของผู้อยู่ห้องชุด เป็นผู้เช่ามากถึงร้อยละ 58.7 ที่เจ้าของอยู่เองมีเพียงร้อยละ 38.4 นอกจากนั้นเป็นญาติพี่น้องของเจ้าของ ซึ่งอยู่โดยไม่เสียค่าเช่า มีประมาณร้อยละ 2.9 แสดงให้เห็นว่าการซื้อห้องชุดที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นการซื้อโดยผู้ลงทุน (Investors) ที่ไม่ได้เดือดร้อนในที่อยู่อาศัยโดยแท้จริง

4.5.2 ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยวอายุน้อยอยู่ในระยะก่อร่างสร้างตัว

ผู้อยู่อาศัยทั้งหมด มีอายุเฉลี่ยเพียง 29 ปี ผู้เป็นเจ้าของอายุจะมากกว่าผู้เช่าคือมีอายุเฉลี่ยประมาณ 32 ปี

ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 90 เป็นผู้มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี โดยประมาณครึ่งหนึ่งจบระดับมัธยมศึกษา

ครอบครัวผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวเดี่ยวขนาดเล็ก โดยมีผู้อยู่อาศัยเฉลี่ยในห้องชุดจำนวน 3 คน กว่าครึ่งหนึ่งของผู้อยู่อาศัยทั้งหมดจะแต่งงานแล้ว แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้อยู่อาศัยที่ยังเป็นโสด (หย่าหรือหม้าย) มีมากถึงร้อยละ 44.2 โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มผู้เช่า ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 26.3

4.5.3 ครอบครัวผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ในวัยจ้างงาน และทำงานอยู่ในภาคเอกชน

ครอบครัวผู้อยู่อาศัยมีสมาชิกเฉลี่ย 3 คน แต่มีคนทำงานแล้วเฉลี่ย 2 คน ซึ่งนับว่าสมาชิกส่วนใหญ่ในวัยจ้างงานเขาเหล่านี้ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในภาคเอกชนถึงร้อยละ 90.1 โดยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างในบริษัทเอกชน 57.5% ส่วนที่ทำงานในภาครัฐราชการ (ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ) เพียงร้อยละ 9.9 และจะเห็นว่าผู้มีอาชีพในภาคไม่เป็นทางการ (Informal sector) สูงถึงร้อยละ 26.3

4.5.4 ผู้อยู่อาศัยอยู่ใกล้ที่ทำงาน ส่วนใหญ่ใช้เวลาเดินทางต่ำกว่าหนึ่งชั่วโมง

การเดินทางจากบ้านไปที่ทำงานพบว่าระยะทางเฉลี่ย 9.8 กิโลเมตร แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามีผู้ที่เดินทางไปทำงานในระยะไม่เกิน 5 กิโลเมตร จำนวนสูงเกินร้อยละ 41 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาคารชุดส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ใกล้ที่ทำงานของผู้อยู่อาศัย แม้ว่าจะไกลจากศูนย์กลางเมืองเฉลี่ยถึง 16.7 กิโลเมตรก็ตาม

ผู้อยู่อาศัยไปทำงานทั้งโดยการเดิน และโดยอาศัยยานพาหนะทุกประเภททั้งรถส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถรับส่งพนักงาน แต่ที่ใช้นานที่สุดได้แก่รถประจำทางร้อยละ 37.3 สำหรับระยะเวลาการเดินทางพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลาเพียง 38.7 นาทีเท่านั้น โดยส่วนใหญ่แล้ว 70.9% ใช้เวลาเดินทางต่ำกว่าหนึ่งชั่วโมง และเกือบครึ่งหนึ่งของผู้อยู่อาศัยทั้งหมด 47.2% ที่ใช้เวลาเดินทางต่ำกว่าครึ่งชั่วโมง ซึ่งนับว่าต่ำมากเมื่อเทียบกับการเดินทางของคนกรุงโดยทั่วไป

4.5.5 ผู้อยู่ห้องชุดมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 14,558 บาท

ผู้อยู่ห้องชุดมีรายได้เฉลี่ยครอบครัวละ 14,558 บาทต่อเดือน โดยผู้เป็นเจ้าของจะมีรายได้ครอบครัวละ 15,995 บาทต่อเดือน ซึ่งสูงกว่าผู้เช่าซึ่งมีรายได้ครอบครัวละ 13,600 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มใหญ่ที่สุด 27.6% จะมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ซึ่งระดับรายได้ขนาดนี้จะสามารถซื้อบ้านได้สูงสุดในระดับราคา 420,000 บาท เท่านั้น ซึ่งในตลาดก็มีเพียงที่อยู่อาศัยประเภทห้องชุดเท่านั้นที่สามารถจะซื้อได้ เพราะทาวน์เฮ้าส์ราคาถูก จะมีราคาประมาณหน่วยละ 600,000 - 700,000 บาท

4.5.6 ผู้อยู่อาศัยเช่าประมาณเดือนละ 1,787 บาท

สำหรับผู้เช่าห้องชุดอยู่นั้น โดยเฉลี่ยจะจ่ายเช่าประมาณเดือนละ 1,787 บาท หรือประมาณร้อยละ 13.14 ของรายได้ครอบครัว ซึ่งนับว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ (ใกล้เคียงกับค่าเช่าบ้านเดิม ซึ่งจ่ายค่าเฉลี่ย 1,765 บาท) โดยเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกเช่าห้องชุดคือ อยู่ใกล้ที่ทำงาน ค่าเช่าเหมาะสม และมีการคมนาคมที่สะดวก

4.5.7 เจ้าของเลือกซื้อห้องชุดเพราะราคาเหมาะสม โฉนดที่ทำงาน และคมนาคมสะดวก

เหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อห้องชุดเรียงลำดับ ได้แก่ ราคาเหมาะสมโฉนดที่ทำงาน และคมนาคมสะดวก สำหรับเหตุผลอื่น ๆ เช่น รูปแบบอาคาร สาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมในโครงการ ความปลอดภัยผู้ซื้อให้ความสำคัญน้อย โดยเฉพาะประเด็นเรื่องชื่อเสียงผู้ประกอบการผู้ซื้อแทบไม่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลย

4.5.8 เจ้าของที่เข้าอยู่อาศัยส่วนใหญ่ซื้อบ้านเป็นหลังแรก

จากการวิเคราะห์เจ้าของบ้านที่เข้าอยู่อาศัย พบว่ากลุ่มผู้ซื้อส่วนใหญ่ 86.3% ซื้อห้องชุดนี้เป็นบ้านหลังแรกของครอบครัว แสดงให้เห็นว่าห้องชุดเป็นบ้านที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยสามารถซื้อหาเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองได้ หากมิได้มีห้องชุดขายในตลาดคนกลุ่มนี้ก็อาจต้องเช่าบ้าน หรือต้องอาศัยอยู่ในชุมชนแออัดเป็นแน่นอน

4.5.9 เจ้าของซื้อโดยอาศัยเงินสะสมของครอบครัว โดยจ่ายค่างวดประมาณร้อยละ 26.8

เป็นที่น่าสังเกตว่าเจ้าของที่เข้าอยู่อาศัย จะซื้อบ้านจากเจ้าของโครงการเองเป็นส่วนใหญ่ 74.5% แต่ก็มีจำนวนถึงหนึ่งในสี่ที่ซื้อต่อจากผู้อื่น ซึ่งอาจจะเป็นนักเก็งกำไรการซื้อส่วนใหญ่ต้องจ่ายค่างวดประมาณร้อยละ 26.8 ของราคาขาย ซึ่งเงินค่างวดนี้ส่วนใหญ่เป็นเงินสะสมของครอบครัวเอง นอกจากนั้นอาจได้รับเงินสมทบจากพ่อแม่ ญาติพี่น้องช่วยเหลือด้วย

4.5.10 หนึ่งในสี่ของผู้อยู่อาศัยห้องชุดย้ายมาจากต่างจังหวัด

แม้ว่าส่วนใหญ่ของผู้อยู่อาศัยห้องชุดจะอาศัยบ้านเดิมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แต่ก็พบว่า มีผู้อาศัยจำนวนถึงหนึ่งในสี่ที่ย้ายมาจากต่างจังหวัดแสดงให้เห็นว่าห้องชุดเป็นทางเลือกสำคัญในการอยู่อาศัยของผู้ที่อพยพเข้ามาจากจังหวัดภูมิภาค

4.5.11 ผู้อยู่อาศัยจากชุมชนแออัดมาซื้อห้องชุดร้อยละ 12.5

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้อยู่อาศัยในชุมชนแออัดได้มาซื้อห้องชุดจำนวนร้อยละ 12.5 ของผู้ซื้อทั้งหมดคนนอกจากนี้ยังมีผู้เช่าห้องชุดแทนที่จะอยู่ในชุมชนแออัดจำนวนร้อยละ 7.3 ของห้องชุดที่เช่ากันอยู่ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าห้องชุดราคาถูกเป็นทางเลือกหนึ่ง ในการอยู่อาศัยที่มีคุณภาพสูงขึ้นกว่าเดิม หากปราศจากห้องชุดราคาถูกแล้ว ก็เป็นที่คาดหมายว่าชุมชนแออัดมีแต่จะเพิ่มจำนวนขึ้น หรือขยายตัวหนาแน่นมากขึ้นอย่างแน่นอน

**4.5.12 เติงรบกวน ขโมยชุกชน โทรศัพทมีน้อยเป็นปัญหาสำคัญในการอยู่อาศัย
แต่ไม่ใช่สาเหตุการย้ายออก**

ปัญหาสำคัญในการอยู่อาศัยในอาคารชุกราคาถูกที่ได้รับการระบุมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงรบกวนจากเพื่อนบ้าน รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ขโมยชุกชน โทรศัพทมีน้อย การก่อสร้างไม่ดี น้ำไม่ไหลบ่อย ไฟฟ้าดับบ่อย สาธารณูปโภคไม่ตรงตามโฆษณา สกปรกและสภาพแวดล้อมไม่ดี อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีปัญหาเหล่านี้อยู่ แต่ส่วนใหญ่ของผู้อยู่อาศัย 67% จะยังคงอยู่ต่อไปเรื่อยๆ ยังไม่คิดจะย้าย

แต่จะเห็นได้ว่าผู้อยู่จำนวน 22.3 ที่คิดจะย้ายออกภายใน 2 ปี โดยเป็นเจ้าของประมาณร้อยละ 6 และผู้เช่าร้อยละ 15.5 อย่างไรก็ตามเหตุผลการย้ายออกก็หาใช่มาจากปัญหาดังกล่าวไม่ ส่วนใหญ่กลับมาจากเหตุผลด้านการเลื่อนขั้นที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้น กล่าวคือ เพื่อการซื้อบ้านใหม่ที่มีทำเลที่ดีขึ้น หรือหากเป็นผู้เช่าก็เพื่อจะหาบ้านเป็นของตนเอง ไปเช่าที่ปลูกบ้านเป็นต้น

4.5.13 ห้องชุดที่ว่างอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในมือของผู้เก็งกำไร ที่มุ่งจะขายต่อ

เป็นที่น่าสังเกตว่าโครงการอาคารชุกราคาถูกที่ว่างอยู่ซึ่งมีจำนวนสูงถึง 10,517 หน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.7 จากจำนวนทั้งหมด 29,459 หน่วย และในจำนวนห้องที่ว่างอยู่ที่มีผู้ซื้อไปแล้วจำนวน 9,373 หน่วยนั้น ผู้ซื้อคิดจะอยู่อาศัยเองเพียงร้อยละ 30 เท่านั้น ส่วนอีกร้อยละ 70 ที่เหลือผู้ซื้อจะขายต่อหรือจะให้เช่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องว่างอยู่นี้ ส่วนใหญ่แล้วเป็นการซื้อของผู้เก็งกำไร

อนึ่ง จากการสำรวจห้องชุดที่มีการประกาศขายจำนวน 113 ราย พบว่าห้องชุดเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วปล่อยทิ้งไว้เฉยๆ ถึงร้อยละ 76.6 ที่เจ้าของอยู่เองมีเพียงร้อยละ 13.5 ให้เช่าร้อยละ 9.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกาศขายเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นนักเก็งกำไรที่ไม่เคียดร้อนในเรื่องที่อยู่อาศัย

4.6 สรุปบทบาทอาคารชุดราคาถูกลง และทิศทางการลงทุนในอนาคต

อาคารชุดราคาถูกลงได้เกิดขึ้นและขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วง 4-5 ปีมานี้ จนถึงปัจจุบันมีจำนวนนับแสนหน่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ก่อสร้างแล้วเสร็จและจดทะเบียนเพิ่มขึ้นมากที่สุดในปี 2533 และปี 2534 ทั้งนี้เนื่องจากราคาที่ดินและต้นทุนการก่อสร้างที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วในระยะเวลาดังกล่าว จนผู้ประกอบการไม่สามารถสร้างทาวน์เฮ้าส์ราคาถูกลงเพื่อสนองความต้องการของผู้มีรายได้น้อย การก่อสร้างอาคารชุดราคาถูกลงแทนที่ บ้านทาวน์เฮ้าส์จึงเป็นทางเลือกที่สอดคล้องกับความจำเป็นด้านต้นทุนการผลิต และความต้องการของครอบครัวผู้มีรายได้น้อยที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองที่ใกล้กับแหล่งงาน และครอบครัวสามารถที่จะจ่ายได้นับเป็นที่อยู่อาศัยที่สร้างอย่างมั่นคงแข็งแรงถูกต้องตามกฎหมายควบคุมอาคาร จึงอาจกล่าวได้ว่า อาคารชุดราคาถูกลงได้มีส่วนช่วยลดปัญหาความขาดแคลนที่อยู่อาศัย และมีส่วนอย่างสำคัญในการปรับปรุงสภาพที่อยู่อาศัยของเมืองโดยทั่วไปให้ดีขึ้นกว่าเดิม

แม้ว่าในปัจจุบัน ที่อยู่อาศัยแบบอาคารชุดราคาถูกลงบางโครงการอาจยังมีมาตรฐานโครงการที่ไม่สูงนัก เช่น มีขนาดห้องที่เล็ก หรือมีบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการของชุมชนที่ยังต่ำอยู่ แต่ต้องถือว่าอาคารชุดเหล่านี้ไม่ใช่เป้าหมายสุดท้ายของที่อยู่อาศัยเป็นของประชาชน หากเป็นที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับฐานะทางเศรษฐกิจ ของครอบครัวในช่วงหนึ่งของชีวิตเท่านั้น โดยเฉพาะหนุ่มสาวผู้ที่อยู่ในระยะก่อสร้างตัว และเมื่อเขาเหล่านี้มีรายได้และกำลังซื้อสูงขึ้น เขาก็จะแสวงหาที่อยู่อาศัยใหม่ที่มีคุณภาพดีขึ้นไปอีก

ที่สำคัญ คือการเกิดขึ้นของอาคารชุดราคาถูกลงเหล่านี้มีส่วนช่วยให้มีการปรับเปลี่ยนชั้นที่อยู่อาศัยให้สูงขึ้นในเขตเมืองที่ยังมีประชากรอาศัยในแหล่งสลัม หรือที่อยู่อาศัยที่มีมาตรฐานต่ำอื่นๆ อยู่อีกมากใน กทม.และปริมณฑล ยังมีชุมชนแออัดกว่า 1,500 แห่ง นับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนเหล่านี้กว่า 1 ล้านคน หากว่าปราศจากอาคารชุดราคาถูกลงเป็นทางเลือกหนึ่งแล้ว ก็อาจสังเกตเห็นได้ว่าปัญหาที่อยู่อาศัยในลักษณะชุมชนแออัด และสภาพการไร้ที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองย่อยจะทับถมเป็นทวีคูณอย่างแน่นอน ดังนั้น รัฐจึงควรให้ความสำคัญในการผลิตที่อยู่อาศัยราคาถูกลงสำหรับผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการก่อสร้างอาคารชุดราคาถูกลงซึ่งสอดคล้องกับต้นทุน

5 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัย

5.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกทำเลที่ตั้ง

นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่า จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ

1. การเดินทาง Wingo (1961) ได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากได้ศึกษาพบว่ามิควรวีเออนที่ย้ายที่อยู่อาศัยเข้าสู่แหล่งงานเป็นจำนวนมาก เพราะต้องการความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จนกระทั่งพบแหล่งทำเลที่ตั้งใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Goodall (1975) ที่มีความเห็นว่า การเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและใกล้โรงเรียนของบุตรหลาน โดยควรจะมีที่ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญหรือสถานีรถไฟ ซึ่งจะมีความได้เปรียบในด้านทางเข้ามา กว่าที่ตั้งที่อยู่ห่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเหล่านี้ ส่วนความเห็นของ Needham (1977) นั้น เขามีความเห็นว่าคุณสมบัติในการรวมตัวของย่านพักอาศัยเกิดขึ้นจาก ประการที่หนึ่ง ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน ศึกษา จับจ่ายซื้อของ และติดต่อธุรกิจ ทำให้ย่านพักอาศัย จับตัวตามแนวเดินทางคมนาคม และกระจายตัวรอบๆ ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้า ที่ทำงาน และสถานศึกษา ประการที่สอง การประหยัดด้วยปัจจัยนอก (External Economics) การจับตัวดังกล่าวมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เรื่องการใช้บริการสาธารณูปโภคของเมืองได้

2. สิ่งแวดล้อม Sigel (1970) ให้ความเห็นว่าการเลือกที่ตั้งที่อยู่อาศัยต้องพิจารณาถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะด้านสังคมของชุมชน สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การบริการทางสาธารณูปโภค และสาธารณูปการในขณะที่ Buttan (1976) เสนอว่าองค์ประกอบในการเลือกบริเวณที่พักอาศัยประการหนึ่ง คือ นอกเหนือจากความจำเป็นที่ต้องมีสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้ว ความรู้สึกสนิทสนมกับเพื่อนบ้านก็เป็นสิ่งสำคัญด้วยเช่นกัน ส่วน Claire (1975) เห็นว่าการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัย นอกจากควรมีสิ่งแวดล้อมที่ดีแล้ว ควรจะปลอดจากภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด เป็นต้น

3. การบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ Goodal (1975) กล่าวว่า การบริการสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในเมืองที่ไม่เท่าเทียมกัน จะมีผลต่อการเลือกที่ตั้งที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้สูง และการบริการสาธารณะพื้นฐานต่าง ๆ นี้จะเป็นตัวทำให้เกิดการพัฒนาพื้นที่โดยเฉพาะย่านชานเมือง และ Claire (1973) มีความเห็นสนับสนุนว่าการเลือกทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัยที่ดีควรมีแหล่งสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่อำนวยความสะดวกแก่ชุมชน นอกเหนือจากมีสภาพแวดล้อมที่ดี และสะดวกในการเดินทางแล้ว

ในสภาพปัจจุบัน การเลือกที่ตั้งที่อยู่อาศัย ผู้อยู่อาศัยมักจะคำนึงถึงความใกล้และสะดวกในการติดต่อกับแหล่งงาน และธุรกิจของเมือง เพื่อความสะดวกในการติดต่อ และเดินทาง ทำให้คนส่วนหนึ่งที่มีความพร้อม หรือความสามารถทางการเงินเลือกจะพักอาศัยในย่านธุรกิจของเมือง โดยอาจจะเป็นบ้านที่สอง และมีบ้านพักอาศัยช่วงเสาร์ อาทิตย์ อีกหลังหนึ่งในย่านชานเมืองเพื่อบรรยากาศและคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ด้วยเหตุนี้การใช้ที่ดินเพื่อพักอาศัยในเมือง จึงสัมพันธ์กันระหว่างการใช้ที่ดินเพื่อพักอาศัยกับที่ดินในเมืองที่มีจำนวนน้อยและราคาสูง ทำให้การใช้ที่ดินเพื่อพักอาศัยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับราคาที่ดิน ก่อให้เกิดรูปแบบของอาคารชุดพักอาศัยขึ้น

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่อาศัยและที่ทำงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่อาศัยและที่ทำงาน พบว่ามีการเคลื่อนที่ระหว่างที่อยู่อาศัย และสถานที่ทำงานเป็นประจำในปริมาณที่สูง ทำให้เกิดการใช้ที่ดินในประเภทต่างๆกัน เนื่องจากโดยทั่วไปบริเวณที่เป็นที่ทำงานหรือแหล่งงานทั้งหลายจะเป็นบริเวณที่คนต้องประกอบกิจกรรมเป็นเขตรวมตัวมีความหนาแน่นปานกลางถึงสูง ส่วนเขตที่กระจายตัวจะมีความหนาแน่นรองลงไป ซึ่งความสัมพันธ์ในระหว่างที่อยู่อาศัยและที่ทำงานซึ่งมีความสำคัญดังกล่าวจึงได้มีผู้ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ในระหว่างที่อยู่อาศัยและที่ทำงานที่สำคัญคือ

เบอรี่ กับ ฮอร์ตัน (Berry & Horton, 1970) ได้ศึกษาการเดินทางไปทำงานของประชากรในเมือง โดยพยายามศึกษาถึงตำแหน่งของแหล่งงาน กับตำแหน่งที่มีประชากรเดินทางออกมายังแหล่งงานนั้นๆ หรือตำแหน่งของที่อยู่อาศัยผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ในกรณีที่แหล่งงานในบริเวณศูนย์กลางธุรกิจการค้าของเมือง จะมีประชากรเดินทางมาจากทุกแห่งของเมือง โดยรูปแบบของการจัดตัวเองของแหล่งที่มีของประชากรวางตัวเป็นแนวยาวไปตามถนนที่เป็นถนนหลัก หรือทางส่วนต่างๆ แต่ในกรณีที่แหล่งงานอยู่ในบริเวณขอบของศูนย์กลางธุรกิจการค้าของเมือง จะมีรูปแบบของการเดินทางจากแหล่งที่มาคล้ายคลึงกันกับแหล่งงานของศูนย์กลางธุรกิจการค้า โดยมีรูปแบบวางตัวเป็นแนวยาวไปตามถนนเช่นเดียวกัน ส่วนแหล่งงานในเขตชานเมือง จะไม่มีรูปแบบของการเดินทางอย่างของเขตรถ แต่มีที่ทำการกระจุกกระจายจากเขตทั่วไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการเดินทางมี 3 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. เส้นทางคมนาคมและระยะทาง ที่อยู่อาศัยที่อยู่ใกล้เส้นทางคมนาคมจะสามารถเดินทางได้โดยสะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาในการเดินทาง
2. อาชีพการงานและรายได้ พบว่าประชากรที่มีรายได้ดีจะมีระยะทางในการเดินทางไปทำงานเป็นระยะทางที่ใกล้กว่า และจะยึดที่อยู่อาศัยในเขตชานเมืองที่อยู่ใกล้แนวถนนหลักหรือทางด่วน ทำให้สามารถเดินทางถึงที่ทำงานได้สะดวกรวดเร็ว ส่วนผู้มีรายได้น้อยจะพยายามเลือกที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงานโดยพยายามใช้เวลาให้สั้นและเสียค่าขนส่งหรือค่าเดินทางให้ถูกที่สุดและมักเดินทางโดยอาศัยบริการขนส่งสาธารณะ การเดินทางจะมีระยะทางสั้นมากกว่าผู้มีรายได้ดี
3. ลักษณะทางเชื้อชาติของประชากร ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมไปตั้งที่อยู่อาศัยเป็นกลุ่มก้อนในบางส่วนของเมือง ทำให้ปริมาณการเดินทางไปทำงานในส่วนดังกล่าวของเมืองมีปริมาณสูง

ปัจจัยเรื่องที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทาง วิมลสิทธิ์ หรยาตุร,..... กล่าวว่าการศึกษาที่ตั้งของแฟลต 4 แห่ง ผู้อยู่อาศัยต่างมีทัศนคติตรงกันในเรื่องความสะดวกสบายในชีวิตความเป็นอยู่ซึ่งผลการศึกษาจะคล้ายคลึงกับการศึกษาวิจัยของ เยห์ (Yeh and Lee, in Yeh ed 1975:277) ที่พบว่า คำดัชนีความพอใจในปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของที่ตั้ง ได้พบว่าคำดัชนีความพอใจในปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของที่ตั้ง ซึ่งประกอบด้วยความใกล้กับสถานที่จำเป็นต่างๆ เช่น โรงเรียนบุตร ที่ทำงาน มีค่าสูง ใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่อยู่อาศัย

ปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเป็นส่วนตัว เบคค์ พบว่า ความเป็นส่วนตัวเป็นลักษณะทางกายภาพที่สำคัญต่อความพอใจรองจากความใหม่และความสะอาด และยังพบว่าครอบครัวที่มีเด็กอายุมากกว่า 10 ปี ผู้อยู่อาศัยต้องการความเป็นส่วนตัวมาก (Beck, in Carson, ed. 1974:317) นอกจากนี้ ไมเคิลสัน (Michelson, 1978:191) ปัจจัยทางด้านความปลอดภัยจากการศึกษาทาง เบคเคอร์ พบว่า ปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพอันหนึ่ง คือ อันตรายที่เกิดจากเด็ก และการศึกษาของ เยห์ พบว่า กลุ่มอันธพาลและป้องกันขโมยในชุมชนที่คิดจะเพิ่มระดับความพอใจแก่ผู้อยู่อาศัยได้

บทสรุป

จากแนวความคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าที่อยู่อาศัยยังคงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ซึ่งยังคงมีความต้องการที่อยู่อาศัย ต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในระดับหนึ่ง ตลอดจนมีที่อยู่อาศัยที่ใกล้แหล่งงาน การเดินทางคมนาคมที่สะดวกและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยนั้นมีพื้นฐานมาจาก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นสถานทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมของผู้อยู่อาศัย ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีค่าคะแนนของความพึงพอใจที่แตกต่างกันไปและเป็นอีกเหตุผลหนึ่งในการที่จะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์หาข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยในอนาคต ซึ่งพอที่จะสรุปได้ดังนี้

1. ราคา ราคาของที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับรายได้ครอบครัวของผู้อยู่อาศัยซึ่งจากการศึกษาของมูทซ์ พบว่า ผู้มีรายได้น้อย จะให้ความสนใจกับราคาและค่าเช่าของที่อยู่อาศัย มากกว่าสภาพแวดล้อมกายภาพที่สวยงาม (MUTH 1969) และจากการศึกษาของนอร์ครอสส์ ก็พบว่าโครงการที่อยู่อาศัยที่ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในระดับสูง จะเป็นโครงการที่อยู่อาศัยแสดงความคิดเห็นว่า ราคาไม่สูงและเป็นราคาที่เหมาะสม (NORCROSS 1973)

2. ทำเลที่ตั้งโครงการ จากทฤษฎีเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งโครงการของที่อยู่อาศัย ผู้อยู่อาศัยได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางมากที่สุด เพราะต้องการความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (WINGO 1961) และการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงแหล่งบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและโรงเรียนของบุตรหลาน โดยควรจะมีที่ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญ หรือสถานีรถไฟ ซึ่งจะมีความได้เปรียบมากกว่าที่ตั้งโครงการ ที่อยู่อาศัยที่อยู่ห่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเหล่านี้ ตลอดจนความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน ศึกษา จับจ่ายซื้อของและติดต่อธุรกิจสะดวกยิ่งขึ้น (Goodall 1978) ตลอดจนในเรื่องของรูปแบบการเดินทางไปทำงานของประชากรผู้อยู่อาศัย พบว่า ที่อยู่อาศัยที่อยู่ใกล้เส้นทางคมนาคม จะสามารถเดินทางได้สะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาเดินทาง และกลุ่มผู้มีรายได้น้อย จะมีระยะทางในการเดินทางที่ไกลกว่าและจะยึดที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง หรือใกล้ทางด่วน ทำให้เดินทางได้สะดวก ส่วนผู้มีรายได้น้อยจะเลือกอยู่อาศัยใกล้ที่ทำงาน โดยพยายามลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงให้เหลือน้อยที่สุด และนักเดินทางโดยบริการขนส่งสาธารณะ การเดินทางจะใช้ระยะทางสั้นกว่ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย (Berry & Harton 1970)

3. ห้องชุดพักอาศัย จากการศึกษาส่วนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบและห้องชุดพักอาศัย พบว่าปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ 1. ลิฟต์ 2. ห้องโถงรวม 3. ทางเดิน 4. ขนาดและการจัดเนื้อที่ 5. การจัดบริเวณพักผ่อนและบริเวณรับประทานอาหาร 6. วัสดุอุปกรณ์ และ 7. หน้าต่างดูภูมิและระบบการระบายอากาศ จากรายการข้างต้นความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ขององค์ประกอบข้างต้น และแปรเปลี่ยนไปตามขนาดของห้องพัก (Becker 1975)

4. องค์ประกอบของโครงการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและองค์ประกอบของโครงการมีส่วนสำคัญ ความหนาแน่นแออัด มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย โดยเมื่อความหนาแน่นน้อยลงความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้น ความไม่พอใจของผู้อยู่อาศัย มีสาเหตุจากระบบสภาพแวดล้อมชุมชนมากที่สุด (Onibokun 1974) และการศึกษาความพอใจในชุมชน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนผู้มีรายได้สูง องค์ประกอบของชุมชน ได้แก่ พื้นที่เปิดโล่งสาธารณะนั้น มีความสำคัญคือความพอใจมาก ส่วนชุมชนผู้มีรายได้น้อย องค์ประกอบของชุมชนมีความสำคัญคือผู้อยู่อาศัยน้อย (Becker 1975)

5. การบริหารอาคารชุด การจัดการ การดูแลรักษา และการบริการของผู้บริหารโครงการที่อยู่อาศัยมีผลต่อความพอใจของผู้อยู่อาศัย ในการวิจัยเกือบทุกการวิจัยจะพบว่าการจัดการและการบริการหลังการเข้าอยู่ ได้แก่ การบำรุงรักษา ซ่อมแซม การดูแลรักษาความสะอาดของชุมชนการรักษาความปลอดภัยในชุมชน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญก่อนข้างสูงคือความพอใจในโครงการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย