

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารชุมชนของสำนักงาน
เคหะชุมชน : กรณีตัวอย่างเคหะชุมชนแฟลตคลองจั่นในการศึกษาวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษา
แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดการบริหารงานเคหะชุมชน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 การสัมมนาที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดความพึงพอใจในชีวิตของมนุษย์

Shelley and Honikan,1975 กล่าวว่าไว้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วย
ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบความรู้สึก
ทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่
เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่นๆ กล่าวคือเป็น
ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวก
เพิ่มขึ้นได้ดี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุข
นี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

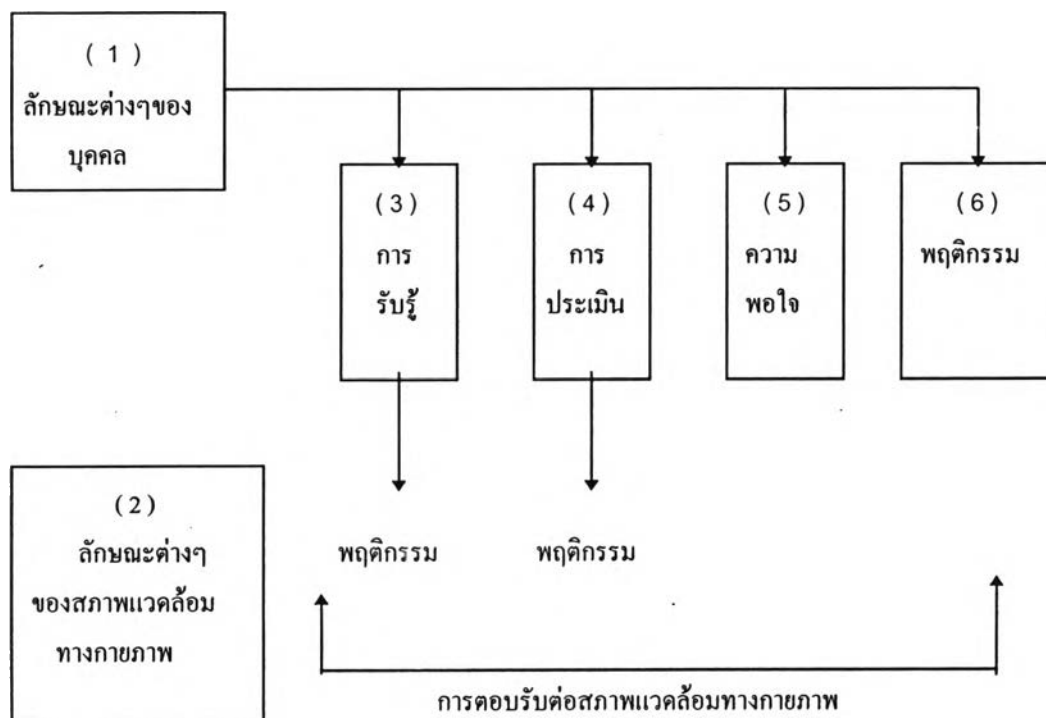
ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน
และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจ
จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดง
ออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวก แบบต่างๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้
เกิดความพอใจของมนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร
(Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ จะเป็นการศึกษาว่าทรัพยากร
หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิด
ได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรอยู่จำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัด
ทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบ

ความพอใจอย่างยิ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจจัดทรัพยากรที่
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไร ให้เกิดความพอใจได้

Newsman(1997) เสนอแนวความคิด ในเรื่องสภาพความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม
ทางกายภาพสามารถเกิดจาก ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถ
ศึกษาได้ชัดเจนเมื่อแยกออกเป็น การตอบรับ (response) และปฏิกิริยา (reaction) ของมนุษย์ต่อ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาค
หรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่นการเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของ
ร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่การตอบรับ หมายถึง การรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออก
ซึ่งรวมเรียกว่าการตอบรับทางสังคม - จิตวิทยา และพฤติกรรม (Social - psychological and
behavioral respons) ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แสดงเป็น
แผนภูมิดังนี้ (ดูแผนภูมิที่ 2 - 1)

แผนภูมิที่ 2-1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในการตอบรับทางสังคม - จิตวิทยาและพฤติกรรมต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Newman Conway, 1977)



2.2 แนวความคิดการบริหารงานเคหะชุมชน

2.2.1 ความหมายของการบริหารงานชุมชน

United Nation (UN), 1969 กล่าวไว้ว่า “ การบริหารงานชุมชนเป็นเรื่องของการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อม ของชีวิตการอยู่อาศัยให้ดีขึ้น ”

นายพันธุพงษ์ อุบลพงษ์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า “ การบริหารชุมชนเป็นเรื่องของการจัดการชุมชน (MANAGING THE ESTATE) และการสร้างชุมชน (BUILDING COMMUNITY)”

การจัดการชุมชน เน้นหนักในเรื่องของ “ การจัดการทรัพย์สินในชุมชน” จะให้ความสำคัญในเรื่องการพิทักษ์รักษานโยบายการลงทุนในที่อยู่อาศัย และการติดตามคินทุน นอกจากนี้จะเป็นเรื่องของการดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค สาธารณูปการในชุมชน ให้ใช้ประโยชน์เต็มที่ และอายุการใช้งานได้ยาวนาน

การสร้างชุมชน หรือกล่าวให้เต็มๆ คือ “ การสร้างชุมชนให้เป็นชุมชน” มีการเรียกกันง่าย ๆ ว่า “การดูแลชุมชน” เป็นเรื่องของการจัดคนเข้าอยู่อาศัย การจัดให้มีบริการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่อาศัย การจัดและรักษาระเบียบชุมชน การพัฒนา และส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยมีส่วนร่วมในการบริหารชุมชน การจัดการความขัดแย้งในชุมชน เป็นต้น ซึ่งสรุปได้ว่าเป็น “ การสร้างสภาพแวดล้อมของชีวิตการอยู่อาศัยของสังคม ” นั่นเอง

นายพันธุพงษ์ อุบลพงษ์ ได้ให้ความหมายการบริหารชุมชนทั้งในเชิงหวังผลสุดท้าย และเชิงปฏิบัติการดังนี้

1. ความหมายเชิงหวังผลสุดท้ายคือ “ การทำให้สภาพแวดล้อมของชีวิตการเป็นอยู่ในชุมชน ปราศจากสิ่งเคียดคร้อนรำคาญ นำมาซึ่งความสะดวกสบายด้วยความปกติสุข และสามารถบรรเทาความน่าอยู่อาศัยได้ตลอดไปตามอัธยาศัย”
2. ความหมายเชิงปฏิบัติการ คือ “ การจัดระเบียบชีวิตความเป็นอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน ให้เป็นไปด้วยความปกติสุข ตามอัธยาศัย มีบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการอยู่อาศัย มีการดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชนรักษาสิ่งที่มีอยู่ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการอยู่อาศัย รวมทั้งรักษาสีทิวทัศน์ของชุมชน

สรุปรวมความหมายในเชิงมุ่งผลหวังผลสุดท้าย และเชิงปฏิบัติการแล้วจะให้ความหมายดังนี้ “ การบริหารชุมชน คือ การจัดระเบียบชีวิตความเป็นอยู่ร่วมกันในชุมชน ให้สภาพแวดล้อมชีวิตการเป็นอยู่ในชุมชน ปราศจากสิ่งเคียดคร้อนรำคาญ นำมาซึ่งความสะดวกสบายด้วยความปกติสุข และสามารถบรรเทาความน่าอยู่อาศัยได้ตลอดไป ตามอัธยาศัย”

2.2.2 หน้าที่ของการบริหารชุมชน

นายพันธุพงษ์ อุบลพงษ์ ได้กล่าวถึงหน้าที่การบริหารชุมชน ตามภารกิจจัดการชุมชน และการสร้างชุมชน ไว้ดังต่อไปนี้

ภารกิจจัดการชุมชน มีหน้าที่ดังนี้

1. การจัดการทรัพย์สิน เป็นเรื่องการรักษา โฆษการลงทุน การติดตามคืนทุน การติดตามชำระเงิน และทรัพย์สิน การดูแลและเก็บประ โยชน์จากทรัพย์สิน การจัดการทางการเงินของชุมชน
2. การดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สิน เป็นความต้องการให้ทรัพย์สินของชุมชน ได้แก่ อาคาร และสาธารณูปโภคภายในอาคารที่ใช้ร่วมกัน สาธารณูปโภค สาธารณูปการอันเป็นสาธารณะสมบัติของชุมชน มีอายุการใช้งานยาวนาน และ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนซ่อมแซม หรือเปลี่ยนทดแทน การดูแล บำรุงรักษาทรัพย์สินในชุมชนให้อยู่ในสภาพใ้การใช้การ ได้ตลอดเวลา จะเป็นการช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของหน่วยงาน ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมด้านการตลาดของหน่วยงาน

ภารกิจการสร้างชุมชน มีหน้าที่ดังนี้

1. การจัดคนเข้าอยู่อาศัย เป็นเรื่องของการทำให้ชุมชนที่จัดสร้างขึ้นมาจากด้านกายภาพ มีคนอยู่อาศัยตามนโยบายพัฒนาที่อยู่อาศัย มีชีวิตความเป็นอยู่มีการเคลื่อนไหว มีกิจกรรม
2. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ เป็นเรื่องที่จะให้ชุมชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ชีวิตประจำวัน มีบริการที่ทำให้การอยู่อาศัยมีความปกติสุขได้พอสมควร ทั้งนี้ บริการจะมีได้มากน้อยขนาดไหน ขึ้นอยู่กับรูปลักษณะของชุมชน นโยบายและ ชีคความสามารถของชุมชน อันการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการพร้อมสำหรับชุมชน จะช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของชุมชน และหน่วยงาน ตลอดจนเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมด้านการตลาดของหน่วยงานต่อไป
3. การจัดการรักษาระเบียงของชุมชน เป็นเรื่องของการกำหนดหรือสร้างระเบียบการอยู่อาศัยขึ้นมา เป็นกฎกติกาาร่วมกัน มีการใ้การศึกษาปลูกฝังระเบียบในการอยู่อาศัยให้เกิดความสำนึก และปรารถนาปฏิบัติตาม ตลอดจนรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชุมชนมิให้มีความเค็ดรื้อนราคาญ และมีการควบคุมมิให้มีการละเมิดสิทธิในการอยู่อาศัยต่อกัน และค่อส่วนรวม การที่ชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จะเป็นการสร้างภาพพจน์ของชุมชน และหน่วยงานอีกทั้งยังจะเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมด้านการตลาดของหน่วยงานด้วย

4. การพัฒนาชุมชน เป็นเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างผู้อยู่อาศัย เพื่อลดความรู้สึกของความเป็นคนใกล้ชิดที่แปลกหน้าต่อกันลง ดำเนินการให้ผู้อยู่อาศัยมีความรัก ความหวงแหน ผูกพัน และมีความเป็นเจ้าของชุมชน รักษาและสร้างสภาพแวดล้อมของชุมชน ให้ดำรง ความน่าอยู่อาศัย ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตต่อไป อันการพัฒนาชุมชนนี้ จะช่วยส่งเสริมภาพพจน์ ชุมชน และหน่วยงาน ยังเป็นการสนับสนุนส่งเสริมด้านการตลาดของหน่วยงานอีกด้วย
5. การให้ผู้อยู่อาศัยมีส่วนร่วมผ่านองค์กรชุมชน เป็นเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยเข้ามามีส่วนร่วมรับภาระรับผิดชอบบริหารชุมชนของตนเอง มีส่วนร่วมในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาชุมชน ของตนเอง ผ่านองค์กรชุมชน อันเป็นการส่งเสริมระบบประชาธิปไตย ขั้นพื้นฐาน
6. การจัดการความขัดแย้ง เป็นเรื่องของการสร้างความสมานฉันท์สามัคคีในหมู่ผู้อยู่อาศัย มิให้มีความแตกแยก แก้ไขปัญหารวมถึงการประสานประโยชน์ระหว่างชุมชนกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. การมอบโอนการบริหารชุมชน เป็นเรื่องของการส่งมอบชุมชนให้ผู้อยู่อาศัยรับผิดชอบ มอบโอนสาธารณูปโภค และสาธารณูปการภายในชุมชนให้หน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อลดภาระของผู้อยู่อาศัย ขณะเดียวกันให้ชุมชนสามารถจรรโลงสภาพแวดล้อมของชีวิตการอยู่อาศัย ทางกายภาพ และสังคมที่น่าอยู่อาศัยของคนได้สืบไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล และนางสาวทรงศรี สนธิทรัพย์ (2539) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการเคหะแห่งชาติ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการเคหะแห่งชาติ โดยศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ และคุณภาพบริการหลังการขายของการเคหะแห่งชาติ ตลอดจนปัญหาและลำดับความสำคัญของปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงของการเคหะแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของการเคหะแห่งชาติในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการก่อนการขาย การรับเรื่องร้องเรียน การมีส่วนในการดูแลชุมชน การพัฒนาความสะอาดในชุมชน และระบบความปลอดภัย การดูแลพื้นที่สาธารณะคุณภาพผู้ให้บริการ และการออกแบบบ้านอยู่ในระดับ พอใช้
2. ปัญหาที่สำคัญที่พบในทุกโครงการ และสอดคล้องกัน ซึ่งผู้บริการได้ลำดับความสำคัญของปัญหาใน 3 อันดับแรกของโครงการเคหะชุมชน คือ
 - 2.1 ระบบรักษาความปลอดภัย
 - 2.2 การรักษาความสะอาดในชุมชน
 - 2.3 การดูแลพื้นที่สาธารณะ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงบริการของการเคหะแห่งชาติสรุปได้ดังนี้

1. ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา และเพิ่มถังเก็บน้ำสำรองเพื่อใช้ในกรณีน้ำไม่ไหล หรือน้ำอ่อน
2. เพิ่มไฟฟ้าตามถนนทางเดินภายในอาคาร
3. ประสานกับองค์การโทรศัพท์ให้ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้น
4. จัดให้มีเครื่องปั่นไฟสำรองไว้เพื่อใช้ในกรณีไฟฟ้าดับ
5. ปรับปรุงทางเดินเท้าให้เป็นถนนคอนกรีต และขยายถนนให้กว้างขึ้น
6. เพิ่มถังขยะ มีรถมาเก็บขยะทุกวัน และลดอัตราค่าเก็บขยะ
7. จัดทำท่อระบายน้ำเสีย และแก้ไขปัญหาการอุดตันของคูคลองในชุมชน
8. จัดทำระบบตรวจสอบบุคคลภายนอกเข้ามาในโครงการ หรือจัดระบบเวรยามรักษาความปลอดภัย และในส่วนโครงการที่มียามแล้ว ต้องการให้กำกับติดตามยามให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่
9. ประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เข้ามาสอดส่องดูแล และกำจัดปราบปรามแหล่งมั่วสุมทางอบายมุข และยาเสพติด
10. เพิ่มจำนวนเครื่องดับเพลิง พร้อมทั้งอบรมการจัดเก็บ และวิธีการใช้

11. ลดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขตามคำร้องเรียนอย่างรวดเร็ว
12. วางแผนจัดพื้นที่บริเวณรอบๆ อาคาร ให้มีพื้นที่สาธารณะใช้สอยร่วมกัน ได้แก่ สวนหย่อม สนามเด็กเล่น และที่จอดรถมาตรฐาน
13. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
14. ปรับปรุงระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ให้ติดต่อง่ายขึ้น
15. ลดขั้นตอนในการซื้อให้มีความสะดวก และง่ายขึ้น
16. เพิ่มความประณีตของงานก่อสร้างและใช้วัสดุที่มีคุณภาพดี

ปณณกา ไกรสินธุ์ (2535) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การบริหารเคหะชุมชนด้านการดูแลชุมชนของการเคหะแห่งชาติ ที่ เคหะชุมชนเมืองใหม่บางพลี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการประเมินการดูแลชุมชนของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนเมืองใหม่บางพลี โดยศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้อยู่อาศัย อันเกี่ยวเนื่องกับการดูแลชุมชน ซึ่งได้แก่องค์ประกอบสภาพแวดล้อมชุมชน ซึ่งมี 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบทางกายภาพ และองค์ประกอบด้านการจัดการจากผลการศึกษาได้สรุปว่า ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมชุมชน ซึ่งมีปัญหา 2 ประการ ได้แก่ ปัญหาด้านกายภาพ และปัญหาด้านการจัดการ โดยปัญหาด้านกายภาพ ได้แก่ บรรยากาศแวดล้อมชุมชนไม่ดี และปัญหาการออกแบบวางผังระบบสาธารณูปโภค และบริการยังไม่เหมาะสม ส่วนปัญหาด้านการจัดการ ได้แก่ ปัญหาในการรักษาความสะอาด และการดูแลรักษาสภาพสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาการขาดความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน ปัญหาในการอยู่อาศัยร่วมกัน ปัญหาในการให้บริการ โดยสรุปปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจาก 2 ขั้นตอนของการพัฒนาโครงการ คือปัญหาที่เกิดขึ้นขั้นตอนการออกแบบวางแผน และปัญหาที่เกิดขึ้นช่วงของการจัดการหลังการเข้าอยู่อาศัย ผลจากการสำรวจทัศนคติผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่ มีความไม่พึงพอใจกับชุมชน โดยปัญหาด้านการจัดการมีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัญหาด้านกายภาพ

กานดา ธรรมปิชา (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในเคหะสงเคราะห์แบบแฟลต (ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้อยู่อาศัยที่เคช และไม่เคชอยู่ในชุมชนแออัดมาก่อน) เพื่อศึกษาระดับความพอใจของผู้อยู่อาศัยที่เคช และไม่เคชอยู่ในชุมชนแออัดมาก่อนต่อการอยู่อาศัยในแฟลต และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในแฟลต จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจในการอยู่อาศัยในแฟลตของผู้อยู่อาศัยทั้งสองกลุ่ม เมื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการของผู้อยู่อาศัยทั้งสองกลุ่มเกี่ยวกับ การอยู่อาศัยในแฟลต พบว่า ผู้อยู่อาศัยทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการอยู่อาศัยในแฟลต โดยปัญหาที่ผู้อยู่อาศัยทั้งสองกลุ่ม ประสบมากที่สุดคล้ายคลึงกัน คือปัญหาเสียงรบกวน

2.4 สัมมนาที่เกี่ยวข้อง

การเคหะแห่งชาติ (2537) ได้จัดโครงการสัมมนาการป้องกัน และการเตรียมการแก้ไขภาวะวิกฤตขององค์กรขึ้น ภายใต้หลักหลักการ และเหตุผลว่า การที่การเคหะแห่งชาติได้รับเรื่องในการร้องทุกข์ในปริมาณที่มาก และซ้ำในประเด็นเดิม เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ จึงดำเนินการสัมมนาเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุ และผลกระทบของการเกิดปัญหา เพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน และเพื่อกำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การดำเนินงานได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังตามหลักการพัฒนาชุมชน ในส่วนผู้เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วยผู้บริหารระดับตัดสินใจ เจ้าหน้าที่จากฝ่ายต่างๆ และผู้แทนชุมชนผู้ได้รับผลกระทบ โดยตรงกับปัญหา

ผลสรุปจากการสัมมนามีดังนี้คือ

ปัญหาการบริการชุมชน

ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน	ภาพพจน์ของการเคหะแห่งชาติ
<p>1. การบริการชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> * ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการ * เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ * ไม่ได้ข่าวสารอย่างเพียงพอ * มีการเรียกเก็บค่าบริการเมื่อขออนุญาตต่อเคม และเจ้าหน้าที่บางรายเข้มงวดกับแบบการต่อเคม <p>2. การละเมิดกฎระเบียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> * มีการลักลอบละเมิดกฎระเบียบ * ประกอบกิจการรบกวนผู้อยู่อาศัย * ค้าขาย , ขโมยไฟฟ้า, ขโมยน้ำ * ค้างค่าเช่า * มีการละเว้นไม่ดำเนินการ <p>3. การจราจร และที่จอดรถ</p> <ul style="list-style-type: none"> * การจราจรคับคั่ง * ที่จอดรถไม่เพียงพอ * มีผู้ใช้ลานจอดรถแสวงหาประโยชน์ * ใช้ถนนเป็นที่จอดรถ * เกิดมลพิษ เสียง กลิ่น รบกวน * ศิวกรจราจรชำรุด * มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการซ่อม <p>4. ความสะอาด</p> <ul style="list-style-type: none"> * ขยะล้นชุมชน * ชุมชนสกปรก * มีกองขยะในบริเวณไม่เหมาะสม * พนักงานรักษาความสะอาดไม่สุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> * การบริการหลังการขายไม่ดี มีการทุจริต * ไม่ได้รับความร่วมมือในการจัดกิจกรรมชุมชน * ได้รับการจัดขวางเมื่อจัดทำโครงการต่อเนื่องในชุมชนเคม <ul style="list-style-type: none"> * ชุมชนขาดระเบียบ * รบกวนการอยู่อาศัยของผู้อื่น * การดำเนินการต่อกลุ่มผู้ละเมิด * เกิดอันตรายต่อชีวิต และทรัพย์สิน * เกิดภาพลบว่ามีกลุ่มอิทธิพล <ul style="list-style-type: none"> * มีกลุ่มอิทธิพล * ขู่ขากต่อการจัดระเบียบชุมชน * สร้างความไม่พอใจแก่ผู้อยู่อาศัยที่ได้รับการรบกวน <ul style="list-style-type: none"> * ชุมชนการเคหะฯ ไม่น่าอยู่อาศัย ไม่ได้รับการเอาใจใส่ เท่าที่ควร

(ต่อ)

ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน	ภาพพจน์ของการเคหะแห่งชาติ
<p>5. น้ำท่วม</p> <ul style="list-style-type: none"> * ท่อระบายน้ำอุดตัน * น้ำท่วมขังเวลาฝนตกหนัก <p>6. น้ำไม่ไหล</p> <ul style="list-style-type: none"> * คุณภาพน้ำไม่เหมาะสมต่อการอุปโภค * น้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อน * น้ำไม่ไหลจนขาดแคลน * ไม่มีรถให้บริการนำเมื่อเกิดปัญหา <p>7. อาชญากรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> * มีการก่ออาชญากรรมโดยชาวชุมชน และบุคคลภายนอกชุมชน * ระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพ <p>8. การเช่าช่วง</p> <ul style="list-style-type: none"> * ไม่เป็นธรรม * ขาดต่อการดูแลเมื่อผู้เช่าละเมิดกฎระเบียบ <p>9. อิทธิพลในชุมชน</p> <ul style="list-style-type: none"> * ผู้มีอิทธิพลในชุมชนใช้อิทธิพลในทางมิชอบ เช่น เปิดบ่อน ตั้งคู้ม้า เปิดอู่รถยนต์ * เจ้าหน้าที่ กคช. ใช้อำนาจหน้าที่สนับสนุนผู้มีอิทธิพล 	<ul style="list-style-type: none"> * ชุมชนการเคหะ ฯ ไม่ได้รับการเอาใจใส่ * การเคหะแห่งชาติบริการไม่ดี * ชุมชนการเคหะ ฯ อันตราย ไม่น่าอยู่อาศัย * ไม่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน * เป็นภาระหนักในการดูแล * มีความไม่เป็นธรรมในการให้สิทธิ * ขาดต่อการบริหารชุมชน * มีความไม่เป็นธรรม

การประสานงาน

ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน	ภาพพจน์ของการเคหะแห่งชาติ
<p>1. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> * มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างการก่อสร้างให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของหน่วยงานภายนอก ทำให้งานล่าช้ากว่ากำหนด * การให้บริการชุมชนไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การเก็บขยะของกรุงเทพฯ การป้องกันอาชญากรรมของตำรวจพื้นที่ * การบำบัดน้ำเสีย และการระบายน้ำ * สาธารณูปโภคไม่พร้อมบริการ <p>2. การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> * แบบหรือผังอาคารที่ประกาศขายไม่ตรงกับอาคารก่อสร้างจริง * การเผยแพร่ข่าวสารต่อกลุ่มเป้าหมายไม่ทันต่อเหตุการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> * ลูกค้าไม่สามารถรับมอบอาคารได้ตามกำหนดเวลา * การเคหะฯ สิ้นเปลืองงบประมาณเพิ่มขึ้นในการแก้ไข * เสียผลประโยชน์ที่พึงได้รับขณะระงับการผ่อนชำระเพื่อรอการส่งมอบ * แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นควรเป็นเรื่องของหน่วยงานอื่นแต่ภาพลบเกิดแก่ กคช. ในฐานะเจ้าของโครงการ * เกิดปัญหาข้อกฎหมายเมื่อสินค้าไม่ตรงกับเอกสารเสนอขาย * เกิดภาพพจน์องค์การไม่มีความรับผิดชอบขาดประสิทธิภาพ