

บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริหารชุมชนของสำนักงานเคหะชุมชน
กรณีตัวอย่าง : เคหะชุมชนแฟลตคลองจั่น ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายซึ่ง
เป็นประชากรที่เป็นผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนแฟลตคลองจั่น จำนวน 30 อาคาร ซึ่งมีทั้งสิ้น
5,814 หน่วย ผลการสำรวจข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเก็บคืนและ
นำมาใช้ได้จำนวน 375 ชุด และจากการสัมภาษณ์ผู้อยู่อาศัยจำนวน 30 ท่าน และเจ้าหน้าที่ของ
การเคหะแห่งชาติ และการสำรวจของผู้วิจัย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

5.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1.1 เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วน ของเพศหญิงจำนวนร้อยละ 56.0 และเพศ
ชายจำนวนร้อยละ 44.0 ตามตารางที่ 5 - 1

ตารางที่ 5 -1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	165	44.0
หญิง	210	56.0
รวม	375	100.0

5.1.1.2 อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 26 -35 ปี มากที่สุดจำนวน
ร้อยละ 32.8 และมีอายุ ระหว่าง 36-45 ปี รองลงมาจำนวน 25.1 และมี
กลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุอื่นๆ ตามตารางที่ 5 - 2

ตารางที่ 5 - 2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 - 25 ปี	80	21.3
26 - 35 ปี	123	32.8
36 - 45 ปี	94	25.1
46 - 55 ปี	58	15.5
56 - 65 ปี	14	3.7
มากกว่า 65 ปี	6	1.6
รวม	375	100.0

5.1.1.3 ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มากที่สุด จำนวนร้อยละ 37.9 และมีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รองลงมาจำนวน ร้อยละ 13.1 และมีกลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่นๆ ตามตารางที่ 5 - 3

ตารางที่ 5 - 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	32	8.5
มัธยมศึกษาปีที่ 3	46	12.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6	49	13.1
ปวช	39	10.4
ปวส	36	9.6
อนุปริญญาตรี	20	5.3
ปริญญาตรี	142	37.9
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.9
รวม	375	100.0

5.1.1.4 อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพอิสระมากที่สุด จำนวนร้อยละ 33.3 และ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาจำนวนร้อยละ 27.2 และมีกลุ่มตัวอย่าง ประกอบอาชีพ อื่นๆ ตามตารางที่ 5-4

ตารางที่ 5-4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	59	15.7
รับราชการ	40	10.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.8
ทำงานบริษัทเอกชน	102	27.2
อาชีพอิสระ	125	33.3
ว่างงาน	31	8.3
รวม	375	100.0

5.1.1.5 รายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 78.7 โดยมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท เป็น อันดับหนึ่ง ส่วนที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และที่มีรายได้ ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 24.3 และ 23.2 ตามลำดับ และที่มีระดับรายได้ อื่นๆ ตามตารางที่ 5-5

ตารางที่ 5 - 5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้

รายได้ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	91	24.3
5,001 – 10,000 บาท	117	31.2
10,001 – 15,000 บาท	87	23.2
15,001 – 20,000 บาท	43	11.5
20,001 – 25,000 บาท	19	5.1
มากกว่า 25,000 ขึ้นไป	18	4.8
รวม	375	100.0

5.1.1.6 ความสัมพันธ์ของผู้อยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ร่วมกันมีความสัมพันธ์ลักษณะครอบครัวมากที่สุด จำนวนร้อยละ 67.2 รองลงมาจะอยู่ร่วมกันโดยเป็นญาติกันจำนวน ร้อยละ 21.33 เป็นเพื่อนจำนวนร้อยละ 7.73 ตามตารางที่ 5 -6

ตารางที่ 5 - 6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสัมพันธ์ของผู้อยู่อาศัย

ความสัมพันธ์ของผู้อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ญาติ	80	21.33
ครอบครัว	252	67.2
เพื่อน	29	7.73
ไม่ตอบ	14	3.73
รวม	375	100.0

5.1.1.7 จำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัยร่วมกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัยร่วมกันอยู่ระหว่าง 3 - 4 คน เป็นส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 65.6 ตามตารางที่ 5 - 7

ตารางที่ 5 - 7 แสดงจำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัยร่วมกัน

จำนวนสมาชิกที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
คนเดียว	15	4
สองคน	59	15.7
สามคน	135	36
สี่คน	111	29.6
ห้าคน	43	11.5
มากกว่าห้าคน	12	3.2
รวม	375	100.0

5.1.1.8 ระยะเวลาในการอยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่อาศัยที่แฟลตเคหะชุมชนคลองจั่นนานกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวนร้อยละ 75.7 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่อาศัยมาแล้ว 1 - 5 ปี จำนวนร้อยละ 24.3 ตามตารางที่ 5 - 8

ตารางที่ 5 - 8 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอยู่อาศัย

ระยะเวลาในการอยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0
1 - 2 ปี	30	8.0
2 - 3 ปี	17	4.5
3 - 4 ปี	19	5.1
4 - 5 ปี	25	6.7
มากกว่า 5 ปี	284	75.7
รวม	375	100.0

5.1.2 การดำเนินการจัดการทรัพย์สิน

5.1.2.1 การทำสัญญา ชำระเงิน หรือขอข้อมูล

5.1.2.1.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเคยติดต่อทำสัญญา ชำระเงิน หรือขอข้อมูลกับสำนักงานเคหะชุมชนร้อยละ 91.5 ความถี่ในการติดต่อส่วนใหญ่ไม่เกินเดือนละครั้ง จำนวนร้อยละ 93.6 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อสำนักงานเคหะชุมชนเนื่องจาก ให้ผู้อื่นไปติดต่อแทนจำนวนร้อยละ 5.6 เป็นผู้เช่าจำนวนร้อยละ 3.5 และชำระเงินโดยหักบัญชีธนาคารจำนวนร้อยละ 0.3 ตามตารางที่ 5 - 9

ตารางที่ 5 - 9 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการติดต่อทำสัญญาชำระเงิน
หรือขอข้อมูล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>1. การติดต่อสำนักงานเคหะชุมชน</u>		
เคย	343	91.5
ไม่เคย	32	8.5
รวม	375	100.0
<u>2. ความถี่ในการติดต่อ</u>		
เดือนละประมาณ 2 - 3 ครั้ง	10	2.7
ประมาณเดือนละ 1 ครั้ง	191	50.9
นานๆ ครั้ง	160	42.7
ไม่ตอบ	14	3.7
รวม	375	100.0
<u>3. ไม่เคยติดต่อสำนักงานเคหะชุมชนเนื่องจาก</u>		
ท่านให้ผู้อื่นๆติดต่อแทน	18	56.3
เป็นผู้เช่า	13	40.6
อื่นๆ	1	3.1
รวม	32	100.0

5.1.2.1.2 ประเภทการติดต่อทำสัญญา ชำระเงิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างติดต่อทำ

สัญญา และ ชำระเงินตามตารางที่ 5 - 10 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ติดต่อทำสัญญา

- ทำสัญญาใหม่จำนวนร้อยละ 5.1
- ต่อสัญญา จำนวนร้อยละ 10.9
- แก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา จำนวนร้อยละ 10.9
- โอนกรรมสิทธิ์ จำนวนร้อยละ 26.1
- ตอบอื่นๆ จำนวนร้อยละ 25.1

ตอบอื่นๆ เช่น เปลี่ยนชื่อทายาท, ไม่เคยติดต่อทำสัญญา

การชำระเงิน

- ชำระค่าน้ำประปา จำนวนร้อยละ 78.1
- ชำระค่างวดเช่าซื้อ จำนวนร้อยละ 68.0
- ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ จำนวนร้อยละ 13.6
- ตอบอื่นๆ จำนวน ร้อยละ 2.9 เช่น ชำระเงินผ่านการหักเงินในบัญชีธนาคาร, ชำระค่ามิเตอร์น้ำ และชำระค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด

ตารางที่ 5 -10 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการติดต่อทำสัญญา และชำระเงิน

ประเภทการติดต่อทำสัญญาและชำระเงิน	เคยติดต่อ	ไม่เคยติดต่อ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละเคยติดต่อ	ร้อยละไม่เคยติดต่อ
1. ประเภทการติดต่อทำสัญญาและชำระเงิน					
ทำสัญญาใหม่	19	356	375	5.1	94.9
ต่อสัญญา	41	334	375	10.9	89.1
แก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา	41	334	375	10.9	89.1
โอนกรรมสิทธิ์	98	277	375	26.1	73.9
อื่นๆ	94	281	375	25.1	74.9
2. การติดต่อชำระเงิน					
ชำระค่างวดเช่าซื้อ	255	120	375	68.0	32.0
ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ	51	324	375	13.6	86.4
ชำระค่าน้ำประปา	293	82	375	78.1	21.9
อื่นๆ	11	364	375	2.9	97.1

5.1.2.1.3 การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน เมื่อติดต่อทำสัญญา ชำระเงินขอข้อมูล และการต้อนรับ อยู่ในระดับพอใช้ ตามตารางที่ 5 - 11

ตารางที่ 5 - 11 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>1. การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน</u>		
ดี	45	12.0
พอใช้	230	61.3
ควรปรับปรุง	85	22.7
อื่นๆ	1	0.3
ไม่ตอบ	14	3.7
รวม	375	100.0
<u>2. การให้ข้อมูลเมื่อติดต่อร้องขอ</u>		
ดี	36	9.6
พอใช้	257	68.5
ควรปรับปรุง	65	17.3
อื่นๆ	1	0.3
ไม่ตอบ	16	4.3
รวม	375	100.0
<u>3. การให้บริการเมื่อติดต่องานสัญญา</u>		
ดี	34	9.07
พอใช้	127	33.87
ควรปรับปรุง	39	10.40
ไม่ตอบ	175	46.67
รวม	375	100.0
<u>4. การให้บริการเมื่อติดต่อชำระเงิน</u>		
ดี	78	20.8
พอใช้	217	57.9
ควรปรับปรุง	56	14.9
อื่นๆ	9	2.4
ไม่ตอบ	15	4.0
รวม	375	100.0

5.1.2.2 การติดตามหนี้

5.1.2.2.1 การค้างชำระหนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 62.1 ไม่เคย ค้างชำระหนี้สำนักงานเคหะชุมชน และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 37.9 ที่เคยค้างชำระหนี้ ตามตารางที่ 5 - 12

ตารางที่ 5 - 12 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการค้างชำระหนี้ สำนักงานเคหะชุมชน

การค้างชำระหนี้	จำนวน	ร้อยละ
เคย	142	37.9
ไม่เคย	233	62.1
รวม	375	100.0

5.1.2.2.2 การติดตามหนี้ของสำนักงานเคหะชุมชน

กลุ่มตัวอย่างที่เคยค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชน ติดตามหนี้ อยู่ในเกณฑ์พอใช้จำนวนร้อยละ 20.8 เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานเคหะชุมชนมีความ ตั้งใจในการติดตามหนี้ และเจรจาดีจำนวน ร้อยละ 17.6 โดยจะติดตามหนี้หลังค้าง ชำระประมาณ 1 - 3 เดือน จำนวนร้อยละ 24.2 ตามตารางที่ 5 - 13

ส่วนที่ตอบอื่นๆ เช่น

1. แจ้งเป็นหนังสือทวงหนี้ให้ไปชำระ
2. ไม่ได้มีการติดตามหนี้เนื่องจากจ่ายรวมในเดือนถัดไป
3. ไม่ได้ติดตามหนี้เนื่องจากผู้ค้างชำระต้องเสียดำปรับ
4. เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ตามระเบียบเท่านั้น

ตารางที่ 5-13 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อการติดตามหนี้ของ
สำนักงานเคหะชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการติดตามหนี้		
หลังค้างชำระ 1 สัปดาห์	7	1.9
หลังค้างชำระ ประมาณ 2-3 สัปดาห์	6	1.6
หลังค้างชำระประมาณ 1 เดือน	41	10.9
หลังค้างชำระประมาณ 2 - 3 เดือน	50	13.3
หลังค้างชำระนานมาก	15	4.0
ไม่มีการติดตามหนี้ที่ค้างเลข	16	4.3
อื่นๆ	7	1.9
ไม่ตอบ	233	62.1
รวม	375	100.0
2. ลักษณะการติดตามหนี้ของเจ้าหน้าที่		
มีความตั้งใจในการติดตามหนี้และเจรจาดี	66	17.6
มีความตั้งใจในการติดตามหนี้แต่เจรจาไม่ดี	22	5.9
ไม่เอาใจใส่ในการติดตามหนี้แต่เจรจาดี	14	3.73
ไม่เอาใจใส่ในการติดตามหนี้ และเจรจาไม่ดี	8	2.13
อื่นๆ	32	8.53
ไม่ตอบ	233	62.1
รวม	375	100.0
3. การติดตามหนี้		
ดี	36	9.6
พอใช้	78	20.8
ต้องปรับปรุง	28	7.5
ไม่ตอบ	233	62.1
รวม	375	100.0

5.1.3 การจัดระเบียบชุมชน

5.1.3.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การจัดระเบียบชุมชนในด้านต่างๆ ยังต้องปรับปรุง ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ตามตารางที่ 5 -14

5.1.3.1.1 การตรวจสอบการอยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 60.2 มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชนไม่ค่อยเอาใจใส่ในการตรวจสอบการอยู่อาศัย

5.1.3.1.2 การดูแลให้ผู้อยู่อาศัยรักษาระเบียบการอยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 56.3 มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชนต้องปรับปรุงการดูแลให้ผู้อยู่อาศัยรักษาระเบียบการอยู่อาศัย

5.1.3.1.3 การส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยทราบเรื่องการรักษาสาธารณสุขสมบัติร่วมกันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 54.1 มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชนต้องปรับปรุงวิธีการส่งเสริมให้ผู้อยู่อาศัยรักษาสาธารณสุขสมบัติร่วมกัน

5.1.3.1.4 การควบคุมการรुक้าประกอบการต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน ร้อยละ 60.0 มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชนต้องปรับปรุงเรื่องการควบคุม การรुक้าประกอบการต่างๆ

ส่วนที่ตอบอื่นๆ เช่น

1. เจ้าหน้าที่ปล่อยปะละเลยไม่มาดูแลปล่อยให้แม่ค้ายึดทางเท้าวางขายสินค้า เช่นถนนระหว่างแฟลต 21 ถึงแฟลต 30 ทางเท้าถูกบุกรุกตั้งร้านค้าตลอดแนวมีทั้งแผงลอย และ แผงถาวร
2. ปล่อยให้โรงเรียนอนุบาลคลองจั่นบุกรุกละเมิดพื้นที่ส่วนกลาง

ตารางที่ 5 -14 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อการ
จัดระเบียบชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การตรวจสอบการอยู่อาศัย		
เอาใจใส่ดี	3	0.8
เอาใจใส่พอสมควร	100	26.7
ไม่ค่อยเอาใจใส่	226	60.2
ปล่อยปะละเลย	46	12.3
รวม	375	100.0
2. การดูแลให้ผู้อยู่อาศัยรักษาระเบียบการอยู่อาศัย		
ดี	13	3.47
พอใช้	151	40.27
ต้องปรับปรุง	211	56.26
รวม	375	100.0
3. การส่งเสริมให้ ผู้อยู่อาศัยทราบเรื่องการรักษา		
สาธารณสุขสมบัติร่วมกัน		
ดี	17	4.53
พอใช้	155	41.33
ต้องปรับปรุง	203	54.13
รวม	375	100.0
4. การควบคุมการรुक้าประกอบ การต่างๆ		
ดี	13	3.47
พอใช้	130	34.67
ต้องปรับปรุง	225	60.00
อื่นๆ	7	1.86
รวม	375	100.0

5.1.3.2 ปัญหาเพื่อนบ้านไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบในการอยู่อาศัยร่วมกัน กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าปัญหาเพื่อนบ้านไม่ปฏิบัติตามระเบียบในการอยู่อาศัยร่วมกันมีดังต่อไปนี้ ตามตารางที่ 5-15

- เพื่อนบ้านส่งเสียงรบกวน จำนวนร้อยละ 65.1
- วางของแคะกะหน้าห้องตามระเบียบทางเดิน จำนวนร้อยละ 61.3
- สาธารณะสมบัติถูกทำลาย จำนวนร้อยละ 35.5
- นำทรัพย์สินส่วนกลางไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว จำนวนร้อยละ 26.1
- ปัญหาอื่นๆ จำนวนร้อยละ 13.1 ได้แก่
 1. เลี้ยงสัตว์เลี้ยงในห้องส่งเสียงรบกวน
 2. เล่นฟุตบอลบริเวณโถงอาคาร
 3. ตั้งต้นไม้ตามขอบระเบียงหน้าห้อง เมื่อรดน้ำต้นไม้ น้ำจะหยดลงไปทางเดินชั้นล่าง
 4. ผู้อยู่อาศัยชั้นบนตากผ้าแล้วไม่บิดให้แห้งก่อนตาก ทำให้น้ำหยดมาเปียกผ้าของห้องชั้นล่างที่ตากแห้งแล้ว
 5. จึกเขียนตามกำแพง

ตารางที่ 5-15 แสดงจำนวนร้อยละของปัญหาเพื่อนบ้านไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบในการอยู่อาศัยร่วมกัน

ปัญหาเพื่อนบ้านไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบการอยู่อาศัย	เห็นด้วย	ไม่เลือกตอบ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละเห็นด้วย	ร้อยละไม่เลือกตอบ
เพื่อนบ้านส่งเสียงรบกวน	244	131	375	65.1	34.9
วางของแคะกะหน้าห้องตามระเบียบทางเดิน	230	145	375	61.3	38.7
สาธารณะสมบัติถูกผู้อยู่อาศัยทำลาย	133	242	375	35.5	64.5
นำทรัพย์สินส่วนกลางไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	98	277	375	26.1	73.9
อื่นๆ	49	326	375	13.1	86.9
ไม่มีปัญหา	26	349	375	6.9	93.1

5.1.4 การรับเรื่องร้องเรียน และการบริการ

5.1.4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเคยติดต่อขอรับบริการ หรือติดต่อร้องเรียนกับสำนักงานเคหะชุมชน จำนวนร้อยละ 88.5 ความถี่ในการขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียนนานๆ ครั้งเป็นส่วนใหญ่อ้างอิงร้อยละ 83.2 และกลุ่มตัวอย่างจะได้รับบริการเพียงบางครั้งจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 33.9 ตามตารางที่ 5 - 16

ส่วนที่ตอบอื่นๆ เช่น

1. จะได้รับบริการหรือไม่อยู่ที่การติดตามเร่งรัดหลังจากที่แจ้งเรื่องไปแล้ว บางครั้งต้องตาม 2- 3 ครั้งจึงจะได้รับบริการ
2. บางครั้งเมื่อไปแจ้งซ่อมจะได้รับคำตอบว่า ช่างไม่ว่าง, อุปกรณ์ไม่มี หรือ ไม่มีงบประมาณ
3. แจ้งซ่อมไฟฟ้า ไม่ได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้เหตุผลว่า งานแจ้งซ่อมเยอะมาก
4. ได้รับบริการทุกครั้ง แต่ไม่สามารถแก้ปัญหาที่ร้องเรียนได้

ตารางที่ 5 -16 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อขอรับบริการหรือร้องเรียนกับ
สำนักงานเคหะชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียนกับสำนักงานเคหะชุมชน		
เคย	332	88.5
ไม่เคย	43	11.5
รวม	375	100.0
2. ความถี่ในการขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียน		
ประมาณสัปดาห์ละครั้ง	1	0.3
เดือนละ ประมาณ 2 - 3 ครั้ง	5	1.3
ประมาณเดือนละครั้ง	14	3.7
นานๆ ครั้ง	312	83.2
ไม่ตอบ	43	11.5
รวม	375	100.0
3. การได้รับบริการตามที่ร้องขอ		
ได้รับบริการทุกครั้ง	109	29.1
ได้รับบริการแทบทุกครั้ง	56	14.9
ได้รับบริการบางครั้ง	127	33.9
ไม่ได้รับบริการเลย	36	9.6
อื่นๆ	4	1.1
ไม่ตอบ	43	11.5
รวม	375	100.0

5.1.4.2 เรื่องที่ขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง

ติดต่อขอรับบริการร้องเรียนตาม ตารางที่ 5 - 17 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ซ่อมแซมสิ่งชำรุด จำนวนร้อยละ 74.9 เรื่องที่ขอรับบริการซ่อมแซมสิ่งชำรุด

1. ท่อประปาอุดตัน
2. มาตรการน้ำชำรุด
3. ท่อระบายน้ำอุดตัน
4. ท่อระบายน้ำชั้นบนรั่วลงมา
5. เพดานห้องครัวรั่ว
6. ไฟฟ้าได้คุณภาพเสียบ
7. ถนนชำรุด

- ช่วยตักเตือนการรบกวนจากเพื่อนบ้านข้างเคียง จำนวนร้อยละ 25.1

- ช่วยไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทฯ จำนวนร้อยละ 1.1

- อื่นๆ จำนวนร้อยละ 4.8

เรื่องอื่นๆ ที่ขอรับบริการเช่น

1. นำประปาไม่ไหล
2. ขาดแคลน ถึงขยะได้คุณภาพ
3. แจ้งให้มาตัดต้นไม้ที่ขึ้นชิดอาคาร
4. ปัญหาพื้นที่สีเขียวส่วนกลาง
5. ปัญหาน้ำเสียด้านหลังแฟลต ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน
6. ผู้เช่าที่เคสสร้างปัญหาแล้วย้ายออกไปสามารถกลับเข้ามาพักอาศัยได้ใหม่ง่ายขึ้นไปทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาก

ตารางที่ 5 - 17 แสดงจำนวนร้อยละของเรื่องในกลุ่มตัวอย่างขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียน

เรื่องที่ขอรับบริการหรือติดต่อร้องเรียน	ขอรับบริการ	ไม่ขอรับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละขอรับบริการ	ร้อยละไม่ขอรับบริการ
ซ่อมแซมสิ่งชำรุด	281	94	375	74.9	25.1
ช่วยตักเตือนการรบกวนจากเพื่อนบ้านข้างเคียง	94	281	375	25.1	74.9
อื่นๆ	18	357	375	4.8	95.2
ขอต่อเติมหรือดัดแปลงอาคาร	7	368	375	1.9	98.1
ช่วยไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทฯ	4	371	375	1.1	98.9

5.1.4.3 การซ่อมบำรุง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 47.5 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ของสำนักงานเคหะชุมชนควรปรับปรุงคุณภาพการซ่อมบำรุงตามตารางที่ 5 -18

ส่วนที่ตอบอื่นๆ ได้แก่

1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงเนื่องจากมีจำนวนน้อยเกินไป
2. วันหยุดควรมีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงอยู่บริการด้วย
3. เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงไม่ค่อยมีคุณภาพ
4. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการบอกให้จ้างคนนอกมาซ่อม
5. ไม่มาซ่อมตามที่นัดหมาย
6. ไม่มาซ่อมตามที่แจ้ง เช่น สัญญาเดือนกุมภาพันธ์ 10 ปี แล้ว
7. เจ้าหน้าที่มักจะนัดซ่อมในวันหยุด
8. ถ้าจ่ายค่าบริการพิเศษจะได้รับความสะดวกมากกว่า
9. เจ้าหน้าที่จะมาซ่อมเมื่อแม่จริงๆ

ตารางที่ 5 -18 แสดงจำนวนร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการซ่อมบำรุง

คุณภาพการซ่อมบำรุง	จำนวน	ร้อยละ
ดี	18	4.8
พอใช้	169	45.0
ควรปรับปรุง	178	47.5
อื่นๆ	10	2.7
รวม	375	100.0

5.1.4.4 การให้บริการตามคำร้องเรียน หรือขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อร้องเรียน หรือขอรับบริการส่วนใหญ่ จำนวนร้อยละ 53.6

มีความเห็นว่าสำนักงานเคหะชุมชนบริการเมื่อติดต่อร้องเรียนหรือขอรับบริการอยู่ในเกณฑ์พอใช้ตามตาราง 5 - 19

ตารางที่ 5- 19 แสดงจำนวนร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ
ตามคำร้องเรียนหรือขอรับบริการ

การให้บริการตามคำร้องเรียนหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ดี	27	7.2
พอใช้	201	53.6
ควรปรับปรุง	105	28.0
ไม่ตอบ	42	11.2
รวม	375	100.0

5.1.5 ปัญหาในการให้บริการเมื่อร้องขอ ติดต่อทำสัญญา ชำระเงิน และขอข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเคหะชุมชนมีดังต่อไปนี้ ตามตารางที่ 5 - 20

- บริการล่าช้า	จำนวนร้อยละ 48.3
- เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการบริการ	จำนวนร้อยละ 23.2
- ผู้ติดต่อไม่ทราบขั้นตอนปฏิบัติ	จำนวนร้อยละ 18.4
- การประสานงานของพนักงานไม่ดี	จำนวนร้อยละ 15.5
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	จำนวนร้อยละ 14.7
- พนักงานแจ้งขั้นตอนปฏิบัติไม่ชัดเจน	จำนวนร้อยละ 13.9
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่ให้บริการ	จำนวนร้อยละ 13.1
- ปัญหาอื่นๆ	จำนวนร้อยละ 8.5

ปัญหาอื่นๆ เช่น

1. บางครั้งเจ้าหน้าที่คิดเงินผิด เช่นค่าน้ำประปา
2. ไม่มีไมโครโฟนในการประกาศเรียกชำระเงินทำให้ผู้มาใช้บริการไม่ได้ยิน
3. บุคลากรน้อยมากไม่เพียงพอสำหรับดูแลชุมชนขนาดใหญ่
4. การชำระเงินผ่านการหักบัญชีธนาคารจะได้รับใบเสร็จช้า หรือบางครั้งจะไม่ได้รับ
5. ควรปรับปรุงช่องรับชำระเงิน

ตารางที่ 5 -20 แสดงจำนวนร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการเมื่อ ร้องเรียน ขอรับบริการ ติดต่อทำสัญญา หรือชำระเงิน

รายการ	เห็นด้วย	ไม่เลือกตอบ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละเห็นด้วย	ร้อยละไม่เลือกตอบ
บริการล่าช้า	181	194	375	48.3	51.7
เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการบริการ	87	288	375	23.2	76.8
ตัวท่านเองไม่ทราบขั้นตอนปฏิบัติ	69	306	375	18.4	81.6
การประสานงานของพนักงานไม่ดี	58	317	375	15.5	84.5
เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	55	320	375	14.7	85.3
พนักงานแจ้งขั้นตอนปฏิบัติไม่ชัดเจน	52	323	375	13.9	86.1
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่ให้บริการ	49	326	375	13.1	86.9
อื่นๆ	32	343	375	8.5	91.5

5.1.6 การจัดลำดับหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเคหะชุมชนตามระดับการบริการ

พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าหน่วยงานการเงิน บริการดีเป็นอันดับ 1 ส่วนหน่วยงานสัญญาธุรการบริการดีเป็นอันดับ 2 และหน่วยงานซ่อมบำรุงบริการอยู่ในอันดับสุดท้าย ตามตารางที่ 5 - 21

ตารางที่ 5 -21 หน่วยงานของสำนักงานเคหะชุมชนบริการดี ตามลำดับ

หน่วยงาน	ความถี่แต่ละลำดับ			คะแนนแต่ละลำดับ			คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ลำดับความสำคัญ
	1	2	3	1 x (3)	2 x (2)	3 x (1)			
การเงิน	192	98	35	576	196	35	807	2.48	1
สัญญาธุรการ	70	162	93	210	324	93	627	1.93	2
ซ่อมบำรุง	63	65	197	189	130	197	516	1.59	3

5.1.7 การให้บริการ

5.1.7.1 การดูแลระบบสาธารณูปโภคในชุมชน

5.1.7.1.1 การจัดลำดับความพึงพอใจในการดูแลระบบสาธารณูปโภคในชุมชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการดูแลระบบสาธารณูปโภค ในชุมชนโดยสำนักงานเคหะชุมชนอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงโดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 1.19 - 1.99 โดยมีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยน้อยที่สุด และพึงพอใจในเรื่องน้ำประปามากที่สุด ตามตารางที่ 5 -22

ตารางที่ 5 - 22 แสดงลำดับความสำคัญในการปรับปรุง การดูแลระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก

การดูแลสาธารณูปโภค	ความดีแต่ละหัวข้อ			คะแนนแต่ละหัวข้อ			คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	ลำดับความสำคัญในการปรับปรุง
	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ดี x (3)	พอใช้ x (2)	ปรับปรุง x (1)			
การรักษาความปลอดภัย	6	60	309	18	120	309	447	1.19	1
การระบายน้ำป้องกันน้ำท่วม	28	102	245	84	204	245	533	1.42	2
โทรศัพท์สาธารณะ	30	118	227	90	236	227	553	1.48	3
พื้นที่ส่วนกลาง	35	167	173	105	334	173	612	1.63	4
ไฟฟ้าสาธารณะ	72	142	161	216	284	161	661	1.76	5
การจัดเก็บขยะ	57	184	134	171	368	134	673	1.80	6
ถนนและทางเท้า	82	168	125	246	336	125	707	1.89	7
น้ำประปา	94	183	98	282	366	98	746	1.99	8

5.1.7.1.2 ปัญหาระบบสาธารณูปโภค และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัญหาระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรปรับปรุงมีดังต่อไปนี้ ตามตารางที่ 5 - 23

1. การรักษาความปลอดภัย

- เพิ่มความถี่ในการตรวจจุดตรวจของตำรวจ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 283
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 35

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. ควรจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสำหรับแต่ละอาคาร
2. ควรมีป้อมตำรวจในชุมชน หรือจัดรถบริการรับแจ้งเหตุ (สน.เคลื่อนที่)
3. ตำรวจควรตรวจบริเวณด้านหลังอาคารด้วย
4. ตำรวจควรสลับเวลาตรวจบ้าง เพราะมาตรงเวลาพวกผู้ร้ายทราบเวลาที่จะมาตรวจ

2. การระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม

- น้ำท่วมสูงเมื่อฝนตกหนัก กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 257
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 18

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. ท่อระบายน้ำมีขนาดเล็ก และอุดตันทำให้ระบายน้ำได้ช้า ควรเพิ่มขนาดท่อระบายน้ำให้ใหญ่ขึ้น
2. แม่ค้าทิ้งเศษขยะ และเศษอาหารลงท่อระบายน้ำ เมื่อฝนตกน้ำท่วมขยะและคราบไขมันจะลอยขึ้นมาจากท่อระบายน้ำ ทำให้น้ำที่ท่วมสกปรกมาก
3. ควรมีการบำบัดน้ำเสียก่อนระบายลงคลอง
4. น้ำในคลองส่งกลิ่นเหม็นมากเมื่อฝนตก

3. โทรศัพท์สาธารณะ

- โทรศัพท์สาธารณะเสียบ่อย กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 257
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 28

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. ควรจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะประจำแฟลต (ใต้ถุนแฟลต) ทุกแฟลต แฟลตละ 2 เครื่อง
2. ควรมีโทรศัพท์สาธารณะชนิดใช้บัตรด้วย

3. ผู้โทรศัพท์สาธารณะบางจุดตั้งอยู่ในที่มีคไม่ค่อขปลอดกัษ
เช่น ด้านหลังแฟลต 14
4. เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความถี่ในการมา ตรวจสอบเครื่องโทรศัพท์
5. เหยี่ยงเติมแถ้วไม่มาเก็บ
6. โทรศัพท์สาธารณะถูกขโมยอุปกรณ์

4. พื้นที่สาธารณะส่วนกลาง

- ขยะเคลื่อนกลาด กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 188
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 70

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. แม่ค้าบุกรุกตั้งร้านขายของจำนวนมาก และนำรถมาจอดในลานจอดรถทำให้
ผู้อยู่อาศัยไม่มีที่จอดรถ (โดยเฉพาะ วันพฤหัสบดี ซึ่งจะมีตลาดนัด)
2. แต่ละอาคารมีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้อยู่อาศัย
3. พื้นที่ใต้ถุนแฟลตยังจัดสรรการใช้ประโยชน์ไม่มีคุณภาพ
4. ควรจัดระเบียบพื้นที่ส่วนกลางให้มีระเบียบมากขึ้น
5. ควรเพิ่มไฟฟ้าแสงสว่าง
6. ควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดให้ชัดเจน และ
ต้องมีการตรวจสอบว่าพนักงานปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่
7. ควรทำความสะอาดที่นั่งพักในสวนสาธารณะ และกำจัดรอยขีดเขียนคำหยาบ
8. ต้นไม้ขาดการดูแลรักษา มีต้นไม้เลื้อยรกเกาะเกาะไม่เป็นระเบียบ ไม่มีการตัดแต่ง
ต้นไม้ และมีการตัดต้นไม้ทิ้งมาก
9. เศษใบไม้ ,กิ่งไม้มีมากไม่มีการเก็บกวาด
10. พื้นที่ส่วนกลางมีที่นั่งน้อยเกินไป
11. ควรปรับพื้นที่ว่างให้เป็นสนามเด็กเล่น,พื้นที่สีเขียว และสนามกีฬา
12. มีอุจจาระสุนัขเคลื่อนกลาด และมีสุนัขจรจัดจำนวนมาก
13. ผู้อยู่อาศัยทิ้งขยะทางหน้าต่างหลังบ้าน

5. ไฟฟ้าสาธารณะ

- แสงสว่างบริเวณสาธารณะน้อยเกินไป กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 303
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 18

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. ควรปรับปรุงสายไฟฟ้าภายในอาคารทุกอาคารเพราะเก่าใช้งานประมาณ 20 ปีแล้ว และควรเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้าใหม่
2. ไม่มีไฟฟ้า แสงสว่างบริเวณลานจอดรถ ด้านหลังแฟลต และบริเวณทางเท้าริมคลอง ซึ่งผู้อยู่อาศัยใช้เดินผ่านมาก
3. ดันไม้เบียดสายไฟฟ้า เช่น บริเวณ แฟลต 12
4. ควรตรวจสอบสายไฟฟ้า และหลอดไฟฟ้าอย่างน้อยปีละครั้ง

6. การจัดเก็บขยะ

- ถึงขยะรวมส่งกลิ่นรบกวน กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 254
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 36

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. ฝาปิดถังขยะ และประตูด้านหลังของถังขยะ รวมชำรุดทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน ควรทำการซ่อมแซม
2. เวลาเก็บขยะจะหกเรื้อยราดส่งกลิ่นเหม็นมากๆ
3. ถังขยะรวมมีลักษณะไม่เอื้ออำนวยต่อการแยกขยะ
4. มีสัตว์พาหนะนำโรค เช่น หนู และแมลงสาบจำนวนมากในบริเวณที่เก็บขยะ
5. ขาดแคลนถังขยะในแฟลต บริเวณร้านค้า และสนาม
6. พนักงานกวาดขยะ บางคนไม่เอาใจใส่ในการทำงานควรมีเจ้าหน้าที่คอยผู้ตรวจสอบบ้าง

7. ถนนและทางเท้า

- รถจอดเกะกะตามถนน กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุดจำนวน 201
- ตอบอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจำนวน 75

ปัญหาอื่นๆ ที่ตอบได้แก่

1. แสงลอดตามทางเท้ามีมากเกินไป และไม่เป็นระเบียบ สร้างความสกปรกก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และเปิดเพลงดังรบกวน
2. เมื่อมีตลาดนัดในวันพฤหัสบดีจะจอดเกะกะตามถนน
3. มีน้ำขังบริเวณทางเท้าบางแห่งจะมีน้ำขังตลอดปี
4. ขยกระดับถนน และทางเท้าให้สูงเพื่อป้องกันน้ำท่วม

ตารางที่ 5-23 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสาธารณูปโภคที่ควรปรับปรุง

(ต่อ)

ปัญหาสาธารณูปโภคที่ควรปรับปรุง	เห็นด้วย	ไม่เลือก ตอบ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ เห็นด้วย	ร้อยละ ไม่เลือกตอบ
5. ไฟฟ้าสาธารณะ					
แสงสว่างบริเวณสาธารณะน้อยเกินไป	303	72	375	80.8	19.2
หลอดไฟฟ้าสาธารณะเสีย และดับบ่อย	248	127	375	66.1	33.9
ระยะเวลาในการซ่อมแก้ไขงาน	187	188	375	49.9	50.1
หลอดไฟฟ้าสาธารณะถูกทำลาย	111	264	375	29.6	70.4
หลอดไฟฟ้าสาธารณะถูกทำลาย	86	289	375	22.9	77.1
การเปิด - ปิดไฟฟ้าสาธารณะไม่ตรงเวลา	40	335	375	10.7	89.3
อื่นๆ	18	357	375	4.8	95.2
6. การจัดเก็บขยะ					
ถังขยะรวมส่งกลิ่นรบกวน	254	121	375	67.7	32.3
ความถี่ในการจัดเก็บขยะน้อยไป	137	238	375	36.5	63.5
จำนวนถังขยะรวมในแต่ละอาคาร น้อยเกินไป	106	269	375	28.3	71.7
ถังขยะรวมไม่สะดวกต่อการเทขยะ	56	319	375	14.9	85.1
อื่นๆ	36	339	375	9.6	90.4
7. ถนนและทางเท้า					
รถจอดเกาะเกาะตามถนน	201	174	375	53.6	46.4
การจัดเก็บขยะบนถนน และทางเท้า	120	255	375	32.0	68.0
ถนนชำรุดเป็นหลุม	90	285	375	24.0	76.0
อื่นๆ	75	300	375	20.0	80.0
เกิดอุบัติเหตุบ่อยบริเวณทางแยก	32	343	375	8.5	91.5
8. น้ำประปาสาธารณะ					
แรงดันของน้ำอ่อน	188	187	375	50.1	49.9
คุณภาพน้ำไม่ดี น้ำขุ่น มีตะกอน	160	215	375	42.7	57.3
น้ำหยุดไหลบ่อย	86	289	375	22.9	77.1
ท่อน้ำประปาเสียบ่อย	65	310	375	17.3	82.7
อื่นๆ	64	311	375	17.1	82.9

5.1.7.2 การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อบริการ
ชุมชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยติดต่อสำนักงานเคหะชุมชนให้ช่วยติดต่อ
หน่วยงานต่างๆ ให้ช่วยแก้ปัญหา จำนวนร้อยละ 36.5 และกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 15.5 ได้รับบริการบางครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 13.9 มีความเห็นว่าสาเหตุที่ไม่ได้รับบริการ
ตามที่ร้องขอให้สำนักงานเคหะชุมชนติดต่อหน่วยงานต่างๆ
แก้ปัญหาเพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน ไม่สนใจที่จะ
ติดต่อประสานงาน งานตามที่ร้องขอตามตารางที่ 5 - 24
ส่วนที่ตอบอื่นๆ ได้แก่ ได้รับบริการแต่บางครั้งจะช้า หรือมา แล้ว
ก็ทำไม่ได้ และบางครั้งรับปากแต่ไม่ติดต่อให้

ตารางที่ 5 - 24 แสดงจำนวนร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับการ
ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อบริการชุมชนกับการติดต่อ
สำนักงานเคหะชุมชนให้ช่วยติดต่อหน่วยงานอื่นๆ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.การติดต่อสำนักงานเคหะชุมชนให้ช่วยติดต่อหน่วยงานอื่นๆ		
เลข	137	36.5
ไม่เลข	238	63.5
รวม	375	100.0
2.การได้รับบริการต่อคำร้องขอให้ช่วยติดต่อหน่วยงานอื่นๆ		
ได้รับบริการทุกครั้ง	45	12.0
ได้รับบริการแทบทุกครั้ง	15	4.0
ได้รับบริการบางครั้ง	58	15.5
ไม่ได้รับบริการเลย	16	4.3
อื่นๆ	3	0.8
ไม่ตอบ	238	63.5
รวม	375	100.0
3.ความคิดเห็นต่อสาเหตุที่ไม่ได้รับบริการเมื่อร้องขอให้ติดต่อ หน่วยงานอื่นๆ		
สำนักงานเคหะชุมชนขาดงบประมาณ	13	3.5
ขาดบุคลากรที่ชำนาญในการแก้ปัญหา	16	4.3
ขาดความต่อเนื่องในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	40	10.7
บุคลากรไม่สนใจที่จะติดต่อประสานงานตามที่ร้องขอ	52	13.9
อื่นๆ	2	0.5
ไม่ตอบ	252	67.2
รวม	375	100.0

5.1.8 การพัฒนาชุมชน

5.1.8.1 การประสานงานและสนับสนุนการบริหารงานของกรรมการชุมชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 51.7 มีความคิดเห็นว่าการประชุมชุมชนบริหารงานอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชนประสานงาน และสนับสนุนการบริหารงาน คณะกรรมการชุมชน อยู่ในเกณฑ์พอใช้ จำนวนร้อยละ 56.3 ตามตารางที่ 5 -25

ตารางที่ 5 - 25 แสดงจำนวนร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารงานของ กรรมการชุมชนและการประสานงานและสนับสนุนการบริหารงานโดยสำนักงาน เคหะชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.การบริหารงานของกรรมการชุมชน		
ดี	43	11.5
พอใช้ได้	194	51.7
ต้องปรับปรุง	138	36.8
รวม	375	100.0
2.การประสานงานและสนับสนุนการบริหารงานของคณะกรรมการชุมชน		
ดี	31	8.3
พอใช้ได้	211	56.3
ต้องปรับปรุง	133	35.5
รวม	375	100.0

5.1.8.2 การร่วมกิจกรรมชุมชนในโอกาสต่างๆ

5.1.8.2.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 66.93 เคยเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนที่จัดขึ้น โดยมีความเห็นว่ากิจกรรมชุมชนที่จัดขึ้นอยู่ในเกณฑ์พอใช้ จำนวนร้อยละ 44.27 และปริมาณการจัดกิจกรรมชุมชนเหมาะสมอยู่แล้วจำนวนร้อยละ 41.87 และมีความเห็นว่าควรจัดปริมาณเพิ่มขึ้นจำนวนร้อยละ 22.67 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนส่วนใหญ่ไม่มีเวลา จำนวนร้อยละ 25.87 ตามตารางที่ 5 -26

5.1.8.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นต้องปรับปรุงให้เหตุผลดังต่อไปนี้

1. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและน้อยเกินไป
2. การจัดกิจกรรมทำอย่างเร่งรัดไม่ค่อยมีขั้นตอน
3. การประสานงานกับชุมชนยังไม่ค่อยดี

5.1.8.2.3 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมเพิ่มขึ้นให้เหตุผลดังต่อไปนี้

1. ทำให้ผู้อยู่อาศัยในชุมชนรู้จักและคุ้นเคยกัน ได้มีโอกาสปรึกษาปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้เกิดความสามัคคี
2. ช่วยลดปัญหาเยาวชนติดยาเสพติด และช่วยลดปัญหาอาชญากรรมต่างๆ
3. ช่วยลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชนกับผู้อยู่อาศัย

5.1.8.2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมชุมชนลดลงให้เหตุผลดังต่อไปนี้

1. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมใช้ เครื่องขยายเสียงดังและนานเกินไป

5.1.8.2.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมชุมชนตอบดังต่อไปนี้

1. ควรกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมในแต่ละปี
2. ไม่ควรจัดเพราะสิ้นเปลืองงบประมาณ

5.1.8.2.6 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนให้เหตุผลอื่นๆ ดังต่อไปนี้

1. ไม่ทราบว่ามีกิจกรรมชุมชน

ตารางที่ 5 -26 แสดงจำนวนร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการจัด กิจกรรม
ของชุมชน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนของผู้อยู่อาศัย		
เคย	251	66.93
ไม่เคย	124	33.06
รวม	375	100.0
2. กิจกรรมที่ชุมชนจัดขึ้นเป็นเช่นไร		
ดี	67	17.87
พอใช้	166	44.27
ต้องปรับปรุง	18	4.8
ไม่ตอบ	124	33.06
รวม	375	100.0
3. ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมชุมชน		
เพิ่มขึ้น -ลดลง		
ควรจัดเพิ่มขึ้น	85	22.67
ควรจัดลดลง	2	0.53
เหมาะสมอยู่แล้ว	157	41.87
อื่นๆ	7	1.87
ไม่ตอบ	124	33.06
รวม	375	100.0
3. เหตุผลที่ผู้อยู่อาศัยไม่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชน		
ไม่มีเวลา	97	25.87
กิจกรรมไม่น่าสนใจ	21	5.6
อื่นๆ	6	1.6
ไม่ตอบ	251	66.93
รวม	375	100.0

5.1.9 ระบบงานที่คณะกรรมการอาคารชุดควรนำมาปฏิบัติต่อจากสำนักงานเคหะชุมชน

หลังการโอนกรรมสิทธิ์เป็นของผู้เช่าซื้อ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้คณะกรรมการอาคารชุดที่จะเกิดขึ้นดูแลในเรื่องต่างๆ

ต่อจากสำนักงานเคหะชุมชน ตามตารางที่ 5 - 27

ตารางที่ 5 - 27 แสดงจำนวนร้อยละความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับระบบงาน

ที่คณะกรรมการอาคารชุดควรนำมาปฏิบัติต่อจากสำนักงานเคหะชุมชน

รายการ	เห็นด้วย	ไม่เลือก ตอบ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ เห็นด้วย	ร้อยละ ไม่เลือกตอบ
1. การจัดการทรัพย์สิน					
การจัดเก็บรายได้ ค่าน้ำ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ	245	130	375	65.3	34.7
การทำสัญญา / แก้ไข/ เปลี่ยนแปลงสัญญา	104	271	375	27.7	72.3
การติดตามหนี้/การผ่อนผัน การบอกเลิกสัญญา	65	310	375	17.3	82.7
2. การให้บริการ					
การดูแลความสะอาด ถนน ทางเท้า สนามบริเวณต่าง ในชุมชน การจัดเก็บขยะ ตัดหญ้า	265	110	375	70.7	29.3
การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา	204	171	375	54.4	45.6
การบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคต่างๆในชุมชน	170	205	375	45.3	54.7
การแก้ไขปัญหา / การป้องกันน้ำท่วม	183	192	375	48.8	51.2
3. การจัดระเบียบชุมชน					
การตรวจสอบการอยู่อาศัย	163	212	375	43.5	56.5
การจัดระเบียบการอยู่อาศัย	190	185	375	50.7	49.3
การดูแลเรื่องการต่อเติมอาคาร	102	273	375	27.2	72.8
การดูแลป้องกันทรัพย์สินสาธารณะ การบุกรุก/ การละเมิด	212	163	375	56.5	43.5
4. การพัฒนาชุมชน					
การให้การศึกษแก่ผู้อยู่อาศัย	175	200	375	46.7	53.3
การมีส่วนร่วมในการบริการชุมชน	256	119	375	68.3	31.7

5.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์ผู้อยู่อาศัย

5.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ อาคารละ 1 ท่าน จำนวน 30 อาคาร (รายละเอียด
ดูภาคผนวก ข) ทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 มกราคม - 29 กุมภาพันธ์ 2543

5.2.2 ความพึงพอใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการชุมชน

5.2.2.1 งานการจัดการทรัพย์สิน

5.2.2.1.1 การจัดเก็บค่าเช่าซื้อ/ ค่าน้ำประปา

การจัดเก็บค่าเช่าซื้อ

การจัดเก็บค่าเช่าซื้อผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี 17 ท่าน อยู่ในเกณฑ์พอใช้ 10 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง 2 ท่าน และไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ 1 ท่าน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดเก็บค่าเช่าซื้อ อยู่ในเกณฑ์ดีแต่ควรปรับปรุง ประเด็นต่อไปนี้

1. การจัดเก็บค่าเช่าซื้อตามปกติจะจัดเก็บระหว่างวันที่ 1 -10 ของทุกเดือนถ้าชำระหลังจากวันที่ 10 ไปแล้วจะต้องเสียค่าปรับ ดังนั้นในช่วงนี้สำนักงานเคหะชุมชนควรเปิดดำเนินการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ ด้วยโดยเปลี่ยนวันหยุดเป็นวันจันทร์หรือวันอื่นก็ได้
2. เวลาพักกลางวันไม่มีพนักงานปฏิบัติงานแม้จะมีผู้อยู่อาศัยรอชำระเงิน
3. พนักงานเริ่มปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา ปกติเวลาทำงานเริ่ม 8.30 น. แต่บางครั้งพนักงานเริ่มให้บริการชำระเงินประมาณ 9.00 น หรือ 9.30 น
4. การบริการล่าช้า และพนักงานพูดจาไม่สุภาพ
5. การจัดเก็บเอกสารปัจจุบันบางครั้งผู้อยู่อาศัย ค้างชำระแค่ 2 งวด แต่แจ้งว่าค้างชำระ 4 งวด

การจัดเก็บค่าน้ำประปา

การจัดเก็บค่าน้ำประปาผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงมีจำนวน 15 ท่าน และมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ 8 ท่าน อยู่ในเกณฑ์ดี 6 ท่าน ไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ 1 ท่าน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดเก็บค่าน้ำประปาอยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงในประเด็นต่อไปนี้

1. คำน่ำประปาแพงไม่เหมาะสมกับคุณภาพของน้ำ ควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้เหมาะสมกับราคา และอัตราค้ำใช้น้ำเริ่มต้นที่ 0 - 5 unit ที่ 40 บาท ไม่ว่าจะใช้น้ำหรือไม่ก็ควมรู้สึกว่าจะไม่เป็นธรรมกับผู้ที่ไม่ได้ใช้น้ำหรือใช้ไม่ถึง 5 unit เพราะมีการเก็บค้ำรักษามิเตอร์น้ำอยู่แล้ว 25 บาท ซึ่งค้ำรักษามิเตอร์น้ำนี้ก็มีการปรับขึ้นมารี้อชๆ
2. จดมาตรน้ำไม่ตรงกับความจริง ทั้งๆที่ใช้เท่าเดิมบางเดือนก็ถูก บางเดือนก็แพง
3. การจัดเก็บค้ำน้ำประปาล้ำช้ำ ควรปรับปรุงขั้นตอนการบันทึกมาตรวัด และออกใบเสร็จให้รวดเร็วขึ้น
4. บางครั้งให้ใบเสร็จค้ำน้ำผิดห้อง

5.2.2.1.2 การต่อสัญญา/แก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา

การต่อสัญญา/แก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ จำนวน 28 ท่าน มีจำนวน 2 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี และผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

5.2.2.1.3 การโอนกรรมสิทธิ

การโอนกรรมสิทธิ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ จำนวน 16 ท่าน ไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ ผู้ที่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี 2 ท่าน เกณฑ์พอใช้ 8 ท่าน และเกณฑ์ควรปรับปรุง 4 ท่าน

การโอนกรรมสิทธิ ผู้ที่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ได้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และควรปรับปรุงประเด็นต่อไปนี้

1. มีขั้นตอนในการทำสัญญาหลายขั้นตอน ควรลดขั้นตอนการทำสัญญาให้สั้นลง และควรกระจายอำนาจผู้มีสิทธิ์ลงนามมายังระดับล่างให้มากขึ้น
2. ค้ำโอนกรรมสิทธิแพงเมื่อเทียบกับการประเมินของกรมที่ดิน
3. ค้ำโอนกรรมสิทธิไม่มีบรรทัดฐานที่แน่นอน ดูแล้วไม่มีระบบ
4. พนักงานบริการล่าช้า
5. พนักงานไม่สนใจบริการ

5.2.2.1.4 การติดตามหนี้ค้างชำระ/การผ่อนผันหนี้

การติดตามหนี้ค้างชำระ

การติดตามหนี้ค้างชำระผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้จำนวน 16 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง 8 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ 4 ท่าน และอยู่ในเกณฑ์ดี 2 ท่าน

การติดตามหนี้ค้างชำระผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ได้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และควรปรับปรุงประเด็นต่อไปนี้

1. ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามหนี้ ซึ่งจะทำการติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และรู้ปัญหาที่แน่ชัดในการค้างชำระหนี้
2. การส่งจดหมายติดตามหนี้ยังไม่มีประสิทธิภาพในการติดตามหนี้เท่าที่ควร
3. กว่าจะมีจดหมายทวงหนี้ไปยังผู้กู้ต้องมียอดค้างอย่างน้อย 2-3 เดือนขึ้นไป

การผ่อนผันหนี้

การผ่อนผันหนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ได้จำนวน 16 ท่าน ผู้ที่สามารถให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ได้มีความเห็นว่า การผ่อนผันหนี้ของสำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่นอยู่ในเกณฑ์ดี 10 ท่าน อยู่ในเกณฑ์พอใช้ 2 ท่าน อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง 2 ท่าน

การผ่อนผันหนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ ได้ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การผ่อนผันหนี้ของสำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่น อยู่ในเกณฑ์ดี มีความอึดหยุ่นกับผู้กู้ค่อนข้างมาก ดีกว่าเอกชน ผู้กู้ที่ค้างชำระเมื่อไปชำระก็เสียค่าปรับ ค้าง 3-4 เดือน ก็ยังไม่ยึดทำให้ผู้กู้ที่เดือนร้อนพอจะลืมตาอ้าปากได้ การปฏิบัติเช่นนี้เป็นการส่งเสริมนโยบายของการเคหะแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นให้ผู้มีรายได้น้อย ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

5.2.2.1.5 การจัดประโยชน์

การจัดประโยชน์ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่จำนวน 20 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี 6 ท่าน และมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ 4 ท่าน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการจัดประโยชน์ในตอนเริ่มต้นที่การเคหะแห่งชาติจัดไว้ให้นั้นดีมาก มีถนน ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้อยู่อาศัย และมีการจัดพื้นที่ปลูกต้นไม้เหมาะสม และเมื่อเปิดจองโครงการนี้มีหนังสือชี้ชวนว่ามีสนามเด็กเล่น ที่จอดรถ พื้นที่สีเขียว ฯลฯ

แต่ ณ. ปัจจุบันการเคหะแห่งชาติกลับบอกว่าพื้นที่เหล่านี้เป็นของการเคหะแห่งชาติ ไม่ยอมโอนให้ผู้อยู่อาศัย แต่ควรจะเก็บพื้นที่เหล่านี้ไว้ให้ผู้อยู่อาศัยใช้ประโยชน์ร่วมกันมิใช่มาบริรอนสิทธิ และทำอะไร โดยพลการ มุ่งหาผลประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงสิทธิของผู้อยู่อาศัยซึ่งขัดกับ นโยบายของการเคหะแห่งชาติเองโดยพลตคลองจั่นแห่งนี้ จุดประสงค์ที่มีการจัดสร้างขึ้น เพื่อจะให้ผู้มีรายได้น้อยมีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง และเพื่อยกระดับเป็นชนชั้นกลาง ถ้าในอนาคตการเคหะแห่งชาติได้นำพื้นที่เหล่านี้ไปจัดสร้างอาคารอื่นๆ เพิ่มขึ้น ในภายหลังก็เหมือนกับการเคหะแห่งชาติ พลักชุมชนแห่งนี้ ซึ่งได้มีการยกระดับตัวเองเป็นชนชั้นกลางกลับ ไปเริ่มต้นที่จุดเริ่มต้น

การเคหะแห่งชาติควรรักษาพื้นที่สีเขียว ให้คงสภาพนี้ไว้ไม่ควรปรับเปลี่ยนนำไปเก็บค่าเช่า หาประโยชน์เพื่อการเคหะแห่งชาติ เช่นเปลี่ยนเป็น ร้านอาหาร หรือโรงเรียนอนุบาลของเอกชน แล้วบริรอนสิทธิในการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ดังกล่าวของผู้อยู่อาศัยไป เช่นพื้นที่ในส่วนที่ทำให้เปิดโรงเรียนอนุบาลก็เปิดบนพื้นที่สวนหย่อม ที่แต่เดิมให้เด็กวิ่งเล่น แต่ปัจจุบัน เด็กไม่มีที่วิ่งเล่นต้อง ไปวิ่งเล่นอยู่หลังอาคารซึ่งเป็นที่มืดต้นไม้ขึ้นรก สำนักงานเคหะชุมชนควรมาดูแลพื้นที่สีเขียวให้มากกว่าที่เป็นอยู่ไม่ใช่ปล่อยให้เสื่อมโทรม เช่น เมื่อก่อนมีสนามหญ้า ปัจจุบันเหลือแต่ดิน

5.2.2.2 งานบริการชุมชน

5.2.2.2.1 การดูแลรักษาความสะอาดถนน ทางเท้า และพื้นที่ส่วนกลาง

การดูแลรักษาความสะอาด

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดีจำนวน 16 ท่าน เกณฑ์พอใช้ 8 ท่าน และเกณฑ์ ต้องปรับปรุง 6 ท่าน ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. แต่ละอาคารจะมีพนักงานทำความสะอาดประจำอยู่ 1 คน ต่ออาคาร ความสะอาดบริเวณโดยรอบอาคารขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละคนว่ามีความรับผิดชอบหรือไม่ ควรจะกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละอาคาร ไม่ใช่ขึ้นกับความขยันของพนักงานแต่ละคน
2. พนักงานทำความสะอาดไม่ค่อยทั่วถึง ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น ในการทำความสะอาด การทำความสะอาดของพนักงานเหมือนกับจะสะสมขยะ และสิ่งสกปรกไว้ทำที่เดียว ทุก 3 -7 วัน ทำความสะอาดครั้งใหญ่สักที สำนักงานเคหะชุมชนควรจัดเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบดูแล ไม่ใช่เมื่อให้ผู้รับเหมารับเหมาทำความสะอาดไปแล้วถือว่าไม่ใช่หน้าที่ของคนอีก
3. ควรเพิ่มจำนวนถังขยะบริเวณใต้อาคาร และส่วนหย่อม

5.2.2.2.2 การกำจัดขยะ และตัดหญ้า

การกำจัดขยะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี จำนวน 15 ท่าน เกณฑ์พอใช้ 7 ท่าน และมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง 8 ท่าน

การกำจัดขยะผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่าควรปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ควรปรับปรุงตอนมาเก็บขยะให้ดูแลความสะอาดในบริเวณที่เก็บขยะไม่ให้เลอะเทอะ สกปรกเหม็น
2. พนักงานเก็บขยะควรมาเก็บให้ตรงเวลาไม่ควรปล่อยให้ขยะจำนวนมากแล้วค่อยมาเก็บในช่วงที่เจ้าหน้าที่ไม่มาเก็บจะสกปรกรบกวนผู้อยู่อาศัยมาก
3. ควรปรับปรุงในเรื่องการแบ่งแยกขยะโดยการแบ่งเป็นขยะมีพิษ ขยะเปียก ขยะแห้ง กระจก ขวด พลาสติก ไม่ใช่เป็นอย่างปัจจุบันเพราะการที่ทิ้งขยะมารวมกันก็ทำให้ปริมาณขยะมากถ้าแยกกระจก ขวดออกมาสิ่งเหล่านี้จะเก็บไว้ได้นาน ก็ไม่มีกลิ่น ไม่เน่า ไม่เสีย

การตัดหญ้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการตัดหญ้าอยู่ในเกณฑ์ดีจำนวน 23 ท่าน เกณฑ์พอใช้ 5 ท่าน และอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงจำนวน 2 ท่าน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการตัดหญ้าพัฒนาดีกว่าในอดีตเมื่อหญ้าเริ่มยาวก็มีพนักงานมาดูแล ไม่ปล่อยให้รก แต่ควรปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ในฤดูฝนควรจะมีการตัดหญ้าให้ถี่ขึ้น เพราะหญ้าจะขึ้นเร็วในฤดูฝน
2. พนักงานตัดหญ้าหรือใบไม้เสร็จแล้วมักไม่ค่อยเก็บใบไม้ หญ้า หรือกิ่งไม้ไปทิ้งให้ถูกที่ มักจะกองๆไว้ บอกว่าไม่ทราบจะไปทิ้งที่ใด

5.2.2.2.3 การจัดการด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการจัดการไฟฟ้าสาธารณะอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง จำนวน 24 ท่าน อยู่ในเกณฑ์ระดับพอใช้ 3 ท่าน และอยู่ในเกณฑ์ดี 3 ท่าน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเคหะชุมชนปล่อยให้คณะกรรมการอาคารและผู้อยู่อาศัยดูแลกันเอง
2. เมื่อแจ้งซ่อมไฟฟ้าไปแล้วต้องรอนานจึงจะมาทำการซ่อม
3. การซ่อมบำรุงไม่ได้มาตรฐานทำให้อุปกรณ์เสียหาย
4. ควรจะมีพนักงานมาตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุด เช่น มิเตอร์ไฟฟ้าที่อยู่บริเวณบันได อุปกรณ์เก่ามากไม่แน่ใจว่าหมดอายุการใช้งานแล้วหรือไม่ มีความเสี่ยงต่อไฟฟ้าลัดวงจร ไฟฟ้าทางเดินโคมไฟฟ้าใต้ถุนอาคาร ไฟฟ้าบริเวณบันไดขึ้นลงอาคาร สัญญาณเตือนไฟไหม้ และทำการแก้ไขให้เรียบร้อย ณ.ปัจจุบันยังไม่ได้รับการแก้ไข
5. สำนักงานเคหะชุมชนให้เบิกหลอดไฟฟ้าสำหรับเปลี่ยนบริเวณใต้ถุนอาคาร ทางขึ้นลงบันได และระเบียบทางเดินเมื่อหลอดเสื่อมไม่เพียงพอกับจำนวนหลอดไฟฟ้าที่เสีย
6. ไฟฟ้าส่องสว่างตามทางเดินไม่เพียงพอหรือบางจุดไม่มีเช่น บริเวณทางเดินระหว่างแฟลตอาคารที่ 4 กับอาคารที่ 8 ทางเดินริมคลอง ,ลาดจอดรถ และหลังแฟลต เป็นต้นทำให้เกิดปัญหาโจรกรรม เช่น วังราว กระตุกสายไฟ, รถหรืออุปกรณ์ในรถหาย เป็นต้น

5.2.2.2.4 การจัดการน้ำประปา

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 21 ท่าน มีความเห็นว่าการปรับปรุง และอยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีจำนวน 5 ท่าน และอยู่ในเกณฑ์ดีมีจำนวน 4 ท่าน ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นพอสรุปได้เป็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจุบันดำเนินการซ่อมเมื่อปั้มน้ำเสียไม่ได้บำรุงรักษาตามระยะเวลาจึง ควรมีการตรวจสอบปั้มน้ำตามกำหนดอายุเวลา
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดต่างๆ เมื่อเวลาที่มีข้อขัดข้องเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการแก้ไขได้เลย ณ. ปัจจุบันส่วนใหญ่ทำการแก้ไขได้เฉพาะวันทำการเท่านั้น

3. ควรมีการเปลี่ยนท่อน้ำประปาทั้งภายในห้อง และบริเวณตัวอาคารซึ่งของเดิมเป็นท่อเหล็กปัจจุบันสุกร่อนเกือบทั้งหมด
4. เจ้าหน้าที่ ที่มาดำเนินการซ่อม ควรมีมาตรฐานในการซ่อม และควรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่การทำงาน
5. น้ำประปาไม่สะอาด ควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา
6. ควรมีการล้างแท้งค์น้ำตามกำหนดระยะเวลาคือทุกๆ 1 ปี อย่างสม่ำเสมอ ณ.ปัจจุบัน 3 - 4 ปี จึงทำการล้าง
7. การเคหะควรเข้ามาตรวจสอบดูแล แก้ไข สิ่งที่ชำรุดเสียหาย ก่อนโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้อยู่อาศัย เช่นฝาปิดแท้งค์น้ำทั้งหมดเป็นสนิมสุกร่อน และอยู่ระดับเดียวกับพื้น ฝาแท้งค์น้ำสนิมขึ้นทำให้เกิดรอยร้ว ทำให้สัตว์ตัวเล็กๆตกลงไปในแท้งค์น้ำได้ กรณีที่ฝาแท้งค์น้ำเป็นสนิม สุกร่อนและอยู่ระดับเดียวกับพื้นทำให้มีการเปิด ได้ง่าย ถ้าเปิดทิ้งไว้ทำให้เกิดอันตรายต่อเด็ก และสัตว์เลี้ยงได้ ได้มีการแจ้งไปให้ทราบแล้วแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข และปั้มน้ำที่มี 2 ตัว ณ. ปัจจุบันในหลายอาคารสามารถใช้งานได้เพียงตัวเดียว

5.2.2.2.5 การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อบริการชุมชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 13 ท่านมีความเห็นว่า การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อบริการชุมชนอยู่ในเกณฑ์ดี ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 8 ท่านมีความเห็นว่า อยู่ในเกณฑ์พอใช้ และผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 8 ท่านมีความเห็นว่าควรปรับปรุง และไม่สามารถให้สัมภาษณ์ประเด็นนี้ 1 ท่าน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นดังต่อไปนี้

1. ควรประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มขึ้น
2. หน่วยงานอื่นๆ ที่เข้ามาบริการชุมชนควรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน
3. ณ.ปัจจุบันผู้อยู่อาศัยไม่ทราบว่ามีปัญหาจะต้องแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงหรือแจ้งสำนักงานเคหะชุมชน เช่น เมื่อไฟฟ้าส่องสว่างทางเท้า และแผงมิเตอร์ไฟฟ้าบนอาคารชำรุด เมื่อผู้อยู่อาศัยแจ้งไปที่การไฟฟ้า การไฟฟ้าบอกว่าเป็นหน้าที่

ความรับผิดชอบของทาง การเคหะแห่งชาติเมื่อไปแจ้งที่สำนักงานเคหะชุมชน เจ้าหน้าที่บอกว่าเป็นหน้าที่ของการ ไฟฟ้า หรือกรณีที่ผู้อยู่อาศัยไปแจ้งเทศบาล ก็จะ ได้รับคำตอบว่าผู้อยู่อาศัยไม่มีสิทธิแจ้งต้องให้สำนักงานเคหะชุมชนเป็นผู้ดำเนินการแจ้ง

4. ณ.ปัจจุบันมีศูนย์บริหารจัดการจำนวนมากก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัย สำนักงานเคหะชุมชนควรประสานงานเทศบาลให้มาควบคุมจำนวนศูนย์จัดด้วย

5.2.2.2.6 การประสานงานกับ กทม. ในการป้องกัน และแก้ปัญหาหน้าท่วม

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 20 ท่าน มีความเห็นว่าการประสานงานกับ กทม. ในการป้องกัน และแก้ปัญหาหน้าท่วมอยู่ในเกณฑ์ดีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 6 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าการป้องกัน และแก้ปัญหาหน้าท่วมในส่วนความรับผิดชอบ กทม. มีการพัฒนาดีขึ้น ส่วนที่ระบายน้ำภายในอาคาร และส่วนที่สำนักงานเคหะชุมชนดูแลควรปรับปรุงดังต่อไปนี้

1. ณ.ปัจจุบันที่ระบายน้ำของอาคารไม่มีบ่อคักไขมันทำให้เกิดปัญหาอุดตัน
2. ณ.ปัจจุบันไม่มีการลอกท่อบริเวณอาคาร ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเคหะชุมชน
3. ฝาที่ชำรุดมานานแล้ว ณ.ปัจจุบันยังไม่ได้มีการแก้ไข

5.2.2.2.7 การบริการซ่อมบำรุงสิ่งชำรุดแก่ผู้อยู่อาศัยที่ร้องขอ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่จำนวน 18 ท่าน มีความเห็นว่าการซ่อมบำรุงสิ่งชำรุดแก่ผู้อยู่อาศัยที่ร้องขออยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 ท่าน เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้และอีก 3 ท่าน เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี พอสรุปได้ดังนี้

1. การเคหะฯ ควรจัดพนักงานที่รับผิดชอบด้านนี้ให้มีปริมาณเหมาะสม
2. ควรปรับปรุงเรื่องความรับผิดชอบของพนักงานให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง เมื่อดำเนินการซ่อมควรดำเนินการซ่อมให้มีมาตรฐาน
3. ควรปรับปรุงเรื่องมาตรฐานการซ่อมบำรุงของพนักงาน
4. สำนักงานเคหะชุมชน ไม่ควรปฏิเสธการร้องขอของผู้อยู่อาศัยโดยกล่าวว่าไม่มีงบประมาณหรือหมดสัญญาแล้ว เช่น เปลี่ยนสายไฟในตัวอาคาร พื้นใต้ถุนทรุดตัว ฝาปิดปล่องทิ้งขยะบนอาคาร ฝ้าถังขยะด้านล่าง
5. เมื่อผู้อยู่อาศัยไปร้องขอควรทำการดำเนินการเลข ในระยะเวลาที่เหมาะสม
6. พนักงานไม่ควรรอรับแต่สินน้ำใจ

5.2.2.2.8 การตรวจสอบทรัพย์สินที่ชำรุด เสียหาย และดำเนินการซ่อม

ในเรื่องนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ 29 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง และ 1 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า ณ.ปัจจุบันทางเจ้าหน้าที่ของ สช. มาตรวจสอบทรัพย์สินที่ชำรุดเสียหายน้อยมาก ผู้อยู่อาศัย และคณะกรรมการชุมชนจะดูแลกันเอง ทรัพย์สินสาธารณะบางอย่างชำรุดผู้อยู่อาศัยแจ้งเรื่องไป ก็ไม่ดำเนินการให้ เช่น สายล่อฟ้า

5.2.2.2.9 การบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ

ในเรื่องนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ 29 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง และไม่สามารถให้สัมภาษณ์ ในประเด็นนี้ 1 ท่าน ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่าทาง สช. ไม่เคยส่งเจ้าหน้าที่มาบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดเลย เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบว่าสิ่งใดครบกำหนดซ่อมบำรุง หรือครบกำหนดเปลี่ยนอุปกรณ์ก็ควรดำเนินการเช่น มิเตอร์ไฟฟ้า สายไฟฟ้า บั๊มน้ำ ไม่ได้มาดูแลรอให้ชำรุดหรือเสียก่อน แล้วค่อยซ่อม

5.2.2.3 การจัดระเบียบชุมชน

5.2.2.3.1 การตรวจสอบการอยู่อาศัย

ในเรื่องนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 30 ท่านมีความเห็นว่าควรปรับปรุงทางสำนักงานเคหะชุมชน ควรส่งเจ้าหน้าที่ มาตรวจสอบการอยู่อาศัยว่ามีผู้อยู่อาศัยคนใดบ้างที่ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สร้างความเดือดร้อนรำคาญแก่ชุมชน ณ.ปัจจุบัน ปล่อยให้คณะกรรมการชุมชน และผู้อยู่อาศัยตรวจสอบกันเอง ทาง สช. เพียงรอรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้อยู่อาศัยเท่านั้น

5.2.2.3.2 การจัดระเบียบการอยู่อาศัย ดูแลใช้ปฏิบัติตามสัญญา ไม่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงจำนวน 24 ท่าน มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์พอใจ 5 ท่าน และอยู่ในเกณฑ์ดี 1 ท่าน สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ปัญหาก่อความเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เกิดจากผู้เช่าช่วง สำนักงานเคหะชุมชนมีกฎระเบียบควบคุมการอยู่อาศัย เพื่อไม่ให้ผู้อยู่อาศัยก่อความเดือดร้อน รำคาญ แต่เจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน ไม่ค่อยเข้มงวด เมื่อผู้อยู่อาศัยแจ้งเรื่องเดือดร้อน รำคาญ เจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชนดำเนินการ ดักเตือน แต่ไม่มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องว่า ผู้ถูกดักเตือนเชื่อฟังหรือไม่ ส่วนใหญ่คณะกรรมการชุมชน แต่ละอาคารจะดูแลกันเอง หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การเคหะแห่งชาติมีระเบียบรองรับ หลังบอกเลิกสัญญาโดยการเสียค่าปรับเพื่อทำสัญญาใหม่เป็นสิ่งที่ดี มีความยืดหยุ่น บางท่านเห็นว่าสัญญาการจัดระเบียบการอยู่อาศัยไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงเช่น ห้ามมีการเช่าช่วง จริงๆ แล้วผู้เช่าซื้อควรจะมีสิทธิให้ใครอยู่ก็ได้ แต่ต้องไม่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ

5.2.2.3.3 การดูแลป้องกันทรัพย์สินสาธารณะ

ในเรื่องนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 29 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง และอีก 1 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชนคล่องขัน ไม่ไปดูแลทรัพย์สิน สาธารณะ ปลอบให้คณะกรรมการชุมชนดูแลกันเองมากกว่า ดังนั้นทางสำนักงานเคหะชุมชนควรส่งเจ้าหน้าที่มาดูแลทรัพย์สินสาธารณะด้วย

5.2.2.3.4 การบุกรุก/ ละเมิด

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 28 ท่านมีความเห็นว่าการควบคุมดูแล การบุกรุก ละเมิดอยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุงผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 1 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ พอใช้ และจำนวน 1 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานเคหะชุมชน ไม่เคร่งครัดกับกฎระเบียบที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ไม่ควบคุมดูแล ปลอบให้บุกรุก ละเมิด ถ้ามีผลประโยชน์ให้สำนักงานเคหะชุมชน
2. มีการตั้งร้านค้าในบริเวณถนนสายกลาง ระหว่างแฟลต 21 ถึง แฟลต 30 ตลอดทั้งเส้น สำนักงานเคหะชุมชนควรเข้ามาดูแลอย่างจริงจัง เพราะยี่งนานวันร้านค้าพยายามขยายพื้นที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ณ.ปัจจุบันร้านค้าบางร้านบุกรุกเข้ามาถึงบริเวณสวนหย่อมของ

อาคาร และก่อปัญหาความสกปรก สำนักงานเคหะชุมชนควรควบคุมดูแลด้วย และ
การดำเนินการอย่างจริงจังถ้าตกเดือนไม่ได้ผล

3. สำนักงานเคหะชุมชนควรควบคุมดูแลการจัดการตลาดนัด บริเวณแฟลต 21 ถึง
แฟลต 30 ปัจจุบันก่อความเดือดร้อนรำคาญ แก่ผู้อยู่อาศัยหลายเรื่อง เช่น
 - 3.1 ร้านค้าบุกรุกพื้นที่ทางเดินเท้า และถนน ทำให้ผู้อยู่อาศัยต้องเดินกลางถนน
ทำให้เกิดอุบัติเหตุ และทำให้รถของผู้อยู่อาศัยที่กลับจากทำงานติด และเข้า-ออก
ลานจอดรถ ลำบาก
 - 3.2 ทำให้มีรถของพ่อค้า แม่ค้า และบุคคลภายนอกเข้ามาจอดในลานจอดรถมากทำให้ผู้
อยู่อาศัยไม่มีที่จอดรถ และนำรถเข้า-ออกลำบาก เนื่องจากมีการนำรถมาจอดซ้อนคัน
จนผู้อยู่อาศัยต้องนำเหล็กกันรถเข้าออก
 - 3.3 ควรรื้อสำนักงานเคหะชุมชนเก่า บริเวณใต้ถุนตึก 16 ออกเพราะปัจจุบันไม่ได้ใช้
ทำประโยชน์อะไรแล้ว ซึ่งส่วนนี้ทำให้พื้นที่ส่วนกลางใต้ถุน แฟลต 16 คับแคบลง
เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น
 - 3.4 ผู้อยู่อาศัยต้องการให้สำนักงานเคหะชุมชน พิจารณาว่าการที่มีการตั้งศูนย์ตัดผม
บริเวณใต้ถุน แฟลต 17 นั้น ปฏิบัติถูกต้องหรือไม่
 - 3.5 เจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน ไม่มีการควบคุมการบุกรุก ละเมิด พื้นที่ส่วนกลาง
ใต้อาคาร ปล่อยให้ผู้อยู่อาศัยสร้างกรงเหล็กสำหรับเก็บของ เคยมีการแจ้งให้รื้อถอน
แต่ไม่มีการติดตามผล

5.2.2.4 การพัฒนาชุมชน

5.2.2.4.1 การตั้งกรรมการชุมชน / การให้การศึกษา

การตั้งกรรมการชุมชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 24 มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ 1 ท่าน และมีความเห็นว่าควรปรับปรุง 5 ท่าน สรุปได้ดังนี้

1. การที่มีการจัดตั้งกรรมการชุมชน ในหลักการ ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะสามารถช่วยผู้อยู่อาศัยในการดูแลชุมชน แทนสำนักงานเคหะชุมชน ในทางปฏิบัติคณะกรรมการไม่มีอำนาจในการเสนอ หรือต่อรองกับการเคหะแห่งชาติ ซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การจัดให้มีคณะกรรมการชุมชน
2. การเคหะแห่งชาติควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อเรียกร้องของคณะกรรมการชุมชนด้วย มิใช่จะวางนโยบายมาให้คณะกรรมการชุมชนดำเนินการเพียงอย่างเดียว
3. สำนักงานเคหะชุมชนจัดตั้งกรรมการขึ้นเอง และเลือกบุคคลไม่เหมาะสมมักอิงผลประโยชน์
4. คณะกรรมการบางท่านถือ อภิสิทธิ์ เช่น คอไฟฟ้าจากสายไฟฟ้าสาธารณะเข้าห้องพักตนเองเป็นต้น

การให้ความรู้แก่คณะกรรมการชุมชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 13 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 10 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ จำนวน 3 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี และมีผู้ไม่ให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ 4 ท่าน พอสรุปเนื้อหาได้ดังนี้

สำนักงานเคหะชุมชนควร เพิ่มความถี่ในการจัดฝึกอบรมให้ทราบบทบาท หน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน และเพิ่มความถี่ในการประชุมกับคณะกรรมการชุมชน

5.2.2.4.2 การให้การศึกษาแก่ผู้อยู่อาศัย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 24 ท่าน เห็นว่าควรปรับปรุง และ 6 ท่านมีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และที่เห็นว่าดี ไม่มีเลย สิ่งที่ควรปรับปรุงพอสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานเคหะชุมชนควร ให้ความรู้กับผู้อยู่อาศัยเองไม่ใช่ผ่านคณะกรรมการให้มากระจายข่าวในชุมชนเท่านั้น
2. การประชาสัมพันธ์หรือ เอกสารที่ส่งมาตามบ้านน้อยเรื่องเกินไปหรือไม่ก็ไม่ได้รับ

5.2.2.4.3 การมีส่วนร่วมบริหารชุมชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 26 ท่านมีความเห็นว่าควรปรับปรุง 2 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี และ 1 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และไม่สามารถตอบประเด็นนี้ 1 ท่าน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นดังนี้

1. สำนักงานเคหะชุมชน จะทำอะไรควรฟังเสียงส่วนใหญ่ของผู้อยู่อาศัยในชุมชนด้วย
2. สำนักงานเคหะชุมชน ควรจะเป็นผู้ริเริ่ม ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน ปัจจุบันทางกรรมการชุมชนเป็นผู้ริเริ่มดำเนินการ และจัดกิจกรรมกันเอง ทางสำนักงานเคหะชุมชน ควรจะร่วมจัดกิจกรรมกับชุมชน และเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนที่จัดขึ้นมาบ้าง จะทำให้ชุมชนกับการเคหะมีสัมพันธ์ภาพที่ดียิ่งขึ้น และจะทำให้การประสานงานในด้านต่างๆ คล่องตัวขึ้นด้วย

5.2.2.4.4 การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนำบริการต่างๆ เข้าสู่ชุมชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 11 ท่าน มีความเห็นว่าควรปรับปรุง และ 11 ท่านเห็นว่าพอใช้ และจำนวน 8 ท่าน มีความเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นพอสรุปได้ดังนี้

การเคหะควรนำหน่วยงานเช่น สถานีอนามัย ,สถานฝึกอาชีพ, หน่วยแพทย์เคลื่อนที่, หน่วยจับสุนัข, ห้องสมุดประชาชน เข้ามายังชุมชน

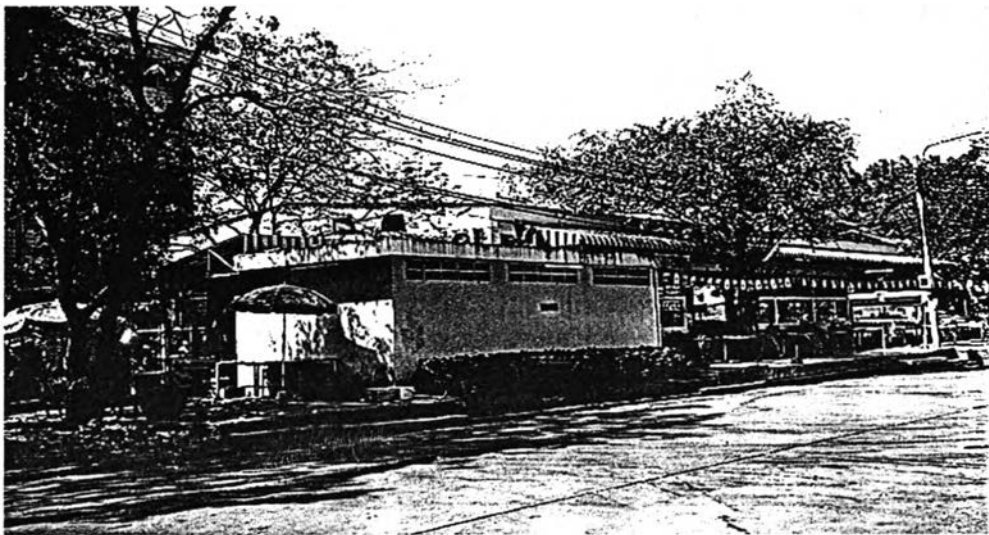
5.3 ข้อมูลการสำรวจของผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจสภาพสาธารณูปโภคต่างๆ และการบุกรุก/ละเมิด ในเคหะชุมชนแฟลตคลองจั่นบริเวณอาคารที่ 1 ถึงอาคารที่ 30 เมื่อวันที่ 15 - 29 กุมภาพันธ์ 2543 สรุปได้ดังนี้

5.3.1 งานจัดการทรัพย์สิน

5.3.1.1 การจัดประโยชน์

พบว่าในเคหะชุมชนแฟลตคลองจั่น สำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่นได้นำพื้นที่ไปจัดประโยชน์ให้เอกชนเช่าพื้นที่ เพื่อดำเนินกิจการต่างๆ บริการชุมชนเช่น เปิดเป็นร้านอาหาร (ดูรูปที่ 5-1) หรือโรงเรียนอนุบาล (ดูรูปที่ 5-2)



รูปที่ 5-1 ร้านอาหารตั้งอยู่บริเวณหลังอาคารแฟลต 5



รูปที่ 5-2 โรงเรียนอนุบาลตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนกลางอาคารแฟลต 5,6 และ 7

5.3.2 งานบริการชุมชน

5.3.2.1 การดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง

พบว่ามีขยะและใบไม้กองและกระจายอยู่บริเวณด้านหน้า หรือหลังอาคารจำนวน 17 อาคาร ได้แก่บริเวณหน้าแฟลต 12 และบริเวณด้านหลังอาคารแฟลต 2,3,5,6,12 และ 18 -24, 26-28 และ 30 มีขยะ และใบไม้กอง และกระจายอยู่ (ดูรูปที่ 5-3)



รูปที่ 5-3 ขยะและใบไม้บริเวณด้านหลังอาคาร

5.3.2.2 การกำจัดขยะ

จากการสังเกตขณะมีการจัดเก็บขยะพบหลังการจัดเก็บขยะจะมี ขยะร่วงกระจาย บริเวณที่จัดเก็บ (ดูรูปที่ 5-4 และรูปที่ 5-5)



รูปที่ 5-4 รูปพนักงานกำลังเก็บขยะ

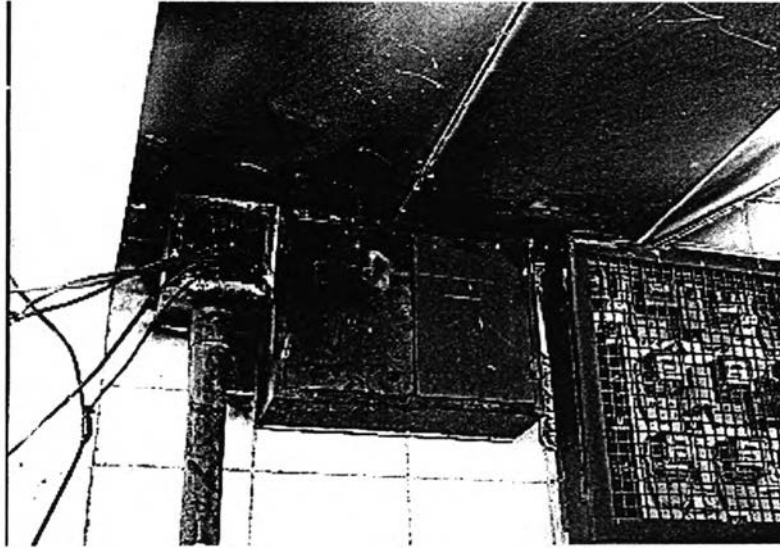


รูปที่ 5-5 รูปขยะเคลื่อนกลาดหลังการเก็บขยะ ของพนักงานเก็บขยะ

5.3.2.3 การจัดการไฟฟ้าสาธารณะ

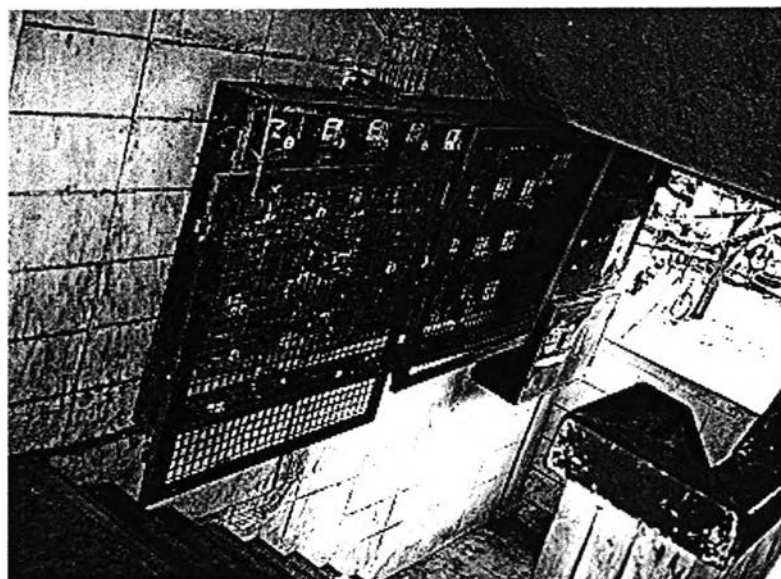
จากการสำรวจพบว่า

1. การต่อสายไฟฟ้าจากสายไฟฟ้าสาธารณะเข้าสู่อาคารไม่เรียบร้อย อาจทำให้เกิดไฟฟ้าลัดวงจรได้ (ดูรูปที่ 5-6) มีจำนวน 10 อาคาร ได้แก่อาคารที่ 18-21,22,24,25,26,28 และ 29



รูปที่ 5-6 รอยไฟไหม้เนื่องจากไฟฟ้าลัดวงจร บริเวณมิเตอร์ไฟฟ้า อยู่ที่บริเวณบันไดอาคารที่ 26

2. แผงมิเตอร์ไฟฟ้า ชำรุด (ดูรูปที่ 5-7) จำนวน 10 อาคาร ได้แก่ อาคาร 12 และอาคารที่ 19-21,22,24 และ 26-30



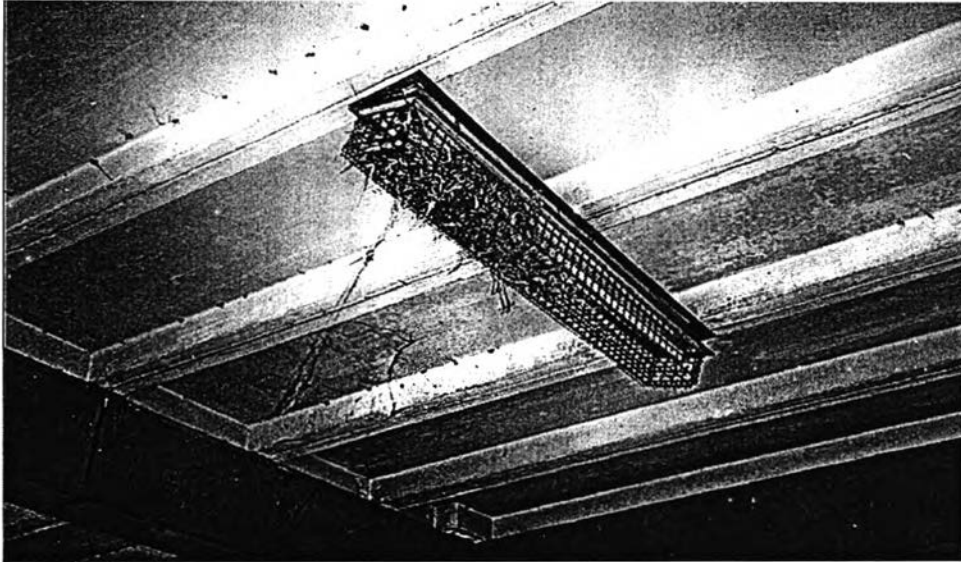
รูปที่ 5-7 ที่ปิดแผงมิเตอร์ไฟฟ้าชำรุด

3. ไฟฟ้าระเบียงทางเดินชำรุด (ดูรูปที่ 5-8) จำนวน 14 อาคาร ได้แก่ อาคารที่ 1 ,2 ,8 , 18-21 และ 23-28



รูปที่ 5-8 ไฟฟ้าระเบียงทางเดินชำรุด

4. โคมไฟฟ้าใต้ถุนอาคารชำรุด (ดูรูปที่ 5-9) จำนวน 14 อาคาร ได้แก่ อาคาร 3,11 และ 19-30



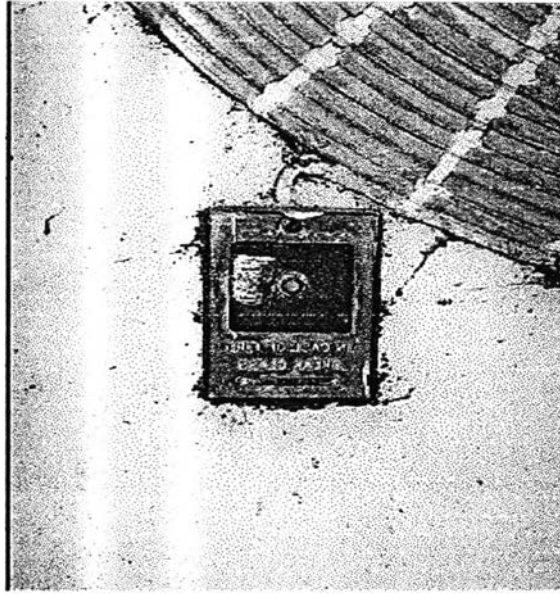
รูปที่ 5-9 โคมไฟใต้ถุนอาคารชำรุด

5. ไฟฟ้าบริเวณบันไดขึ้นลงอาคารบางชั้น ชำรุด (ดูรูปที่ 5-10) จำนวน 6 อาคาร ได้แก่ อาคารที่ 18-20,24,26 และ 28



รูปที่ 5-10 ไฟฟ้าบริเวณบันไดขึ้นลงอาคารชำรุด

6. สัญญาณเตือนไฟไหม้ชำรุด (ดูรูปที่ 5-11) ทุกอาคาร



รูปที่ 5-11 สัญญาณเตือนไฟไหม้ชำรุด

7. ไม่มีไฟฟ้าส่องสว่าง บริเวณลานจอดรถ อาคารที่ 1 และ 11 และ 30 ทางเดิน
 เลียบคลองทางเดินระหว่างอาคาร 3 ถึงอาคาร 7 (ดูรูปที่ 5-12) และบริเวณ
 หลังแฟลต (ดูรูป 5-13) ทุกอาคาร ชกเว้น อาคาร 4



รูปที่ 5-12 ไม่มีไฟฟ้าส่องทางเดินระหว่างอาคาร



รูปที่ 5-13 หลังแพลตฟอร์มมีไฟฟ้าส่องสว่าง

8. ต้นไม้ละสายไฟฟ้า (ดูภาพที่ 5-14) บริเวณด้านหน้าแพลตฟอร์ม 2,10 และด้านข้างแพลตฟอร์ม 3, 4, 18-27,29 และ 30

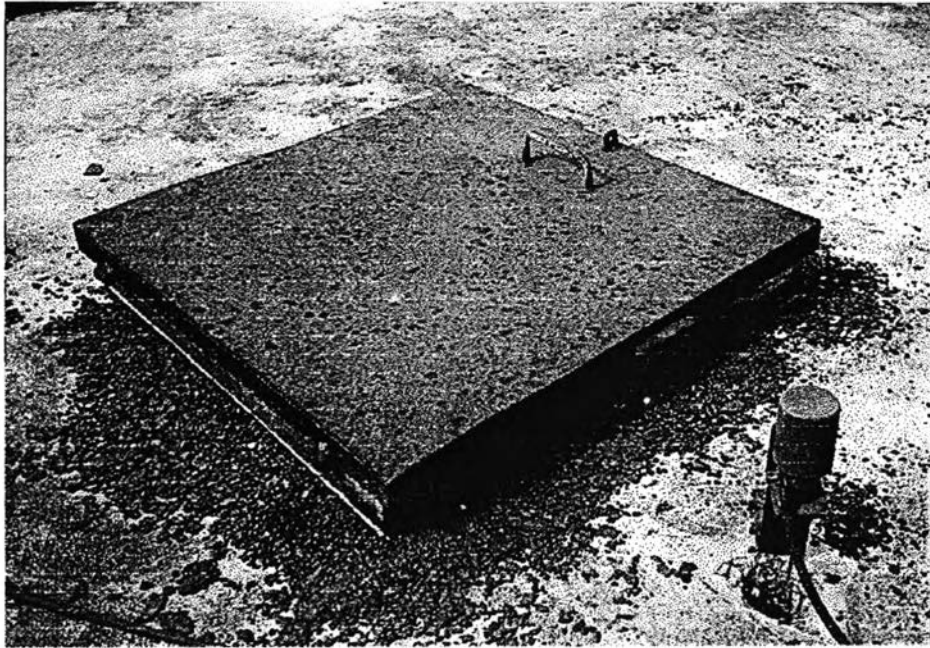


รูปที่ 5-14 ต้นไม้ละสายไฟฟ้า

5.3.2.4 การจัดการน้ำประปา

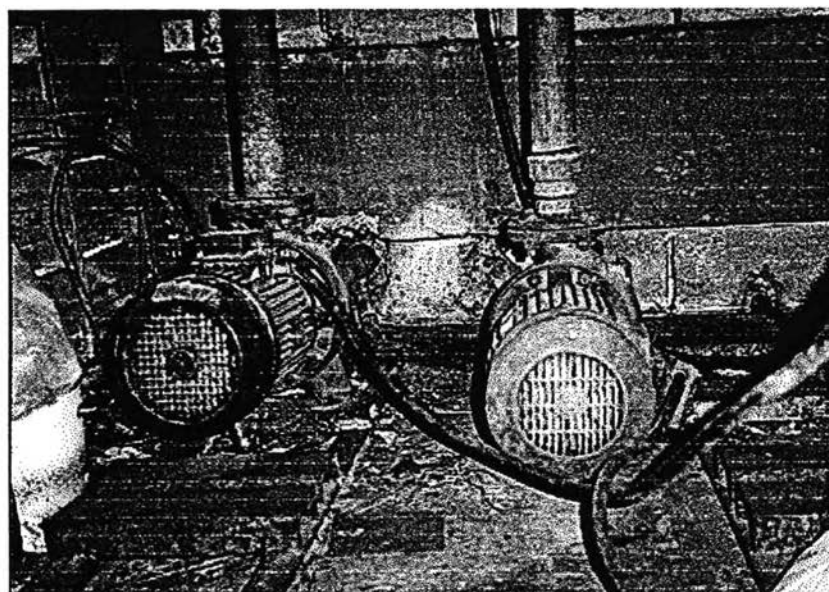
จากการสำรวจพบว่า

1. ฝापิดแท้งค้ำน้ำชำระค เป็นสนิมศุกร่อน (ศुरुบที่ 5-15) แท้งค้ำน้ำบนอาคารทุกอาคาร ส่วนแท้งค้ำน้ำชั้นล่างมีฝापิด แท้งค้ำน้ำชำระค เป็นสนิมศุกร่อน เพียง 1 อาคาร ได้แก่ อาคารที่ 24



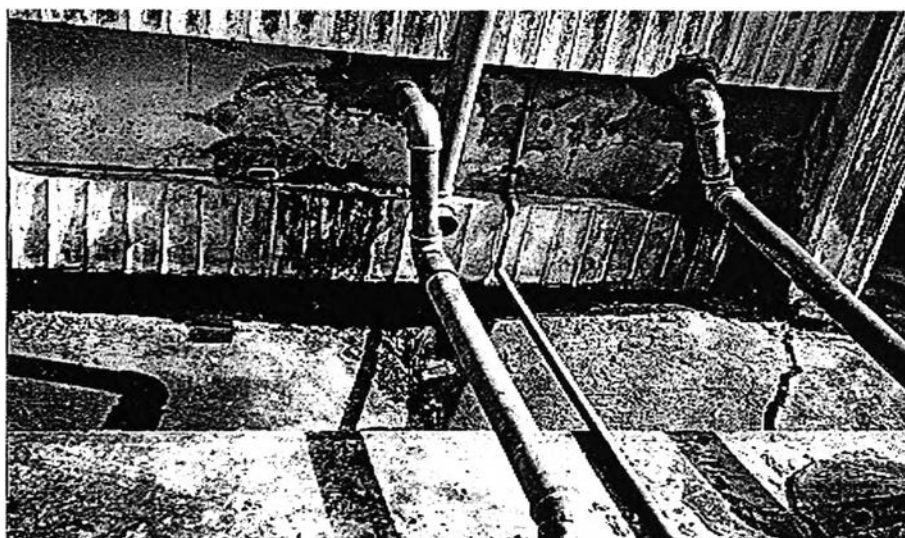
รูปที่ 5-15 ฝापิดแท้งค้ำน้ำชำระคเป็นสนิมศุกร่อน

2. ปั้มน้ำเสีห (ศुरुบที่ 5-16) ทุกอาคารจะมีปั้มน้ำ 2 เครื่อง มีเพียง 1 อาคารที่มีปั้มน้ำเสีห 1 เครื่อง คือ อาคาร 24



รูปที่ 5-16 ปั้มน้ำเสีหใช้การได้เพียง 1 เครื่อง

3. ท่อประปารั่วซึม (ดูรูปที่ 5-17) จำนวน 3 อาคาร ได้แก่อาคาร 10,11 และ 12



รูปที่ 5-17 ท่อประปารั่วซึม

5.3.2.5 การบริการซ่อมบำรุงสิ่งที่ชำรุด แก่ผู้อยู่อาศัยที่ร้องขอ
จากการสำรวจพบว่า

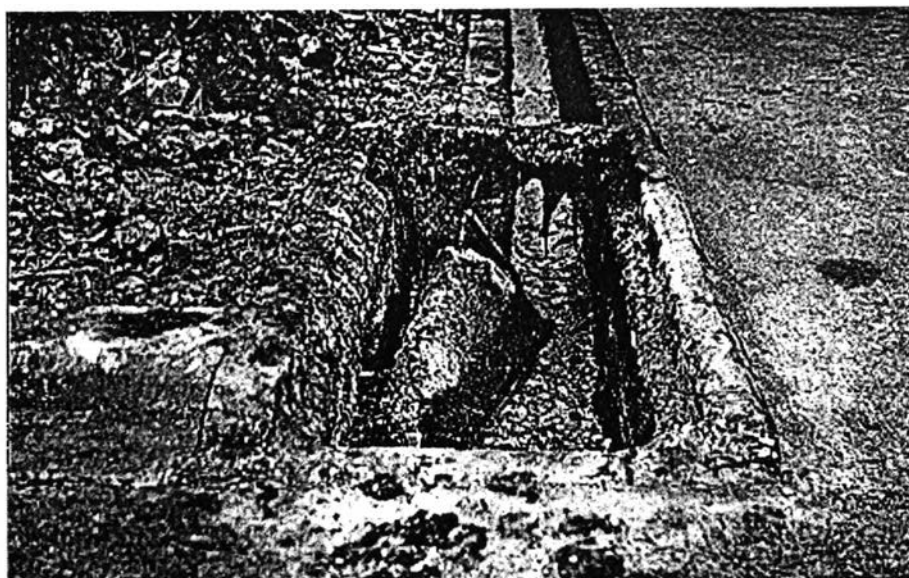
1. ฝาปิดท่อระบายน้ำชำรุด (ดูรูปที่ 5-18 และ 5-20) จำนวน 4 อาคาร ได้แก่ อาคาร 4,9,11, 21 และ 28



รูปที่ 5-18 ฝาท่อระบายน้ำบริเวณอาคารชำรุด

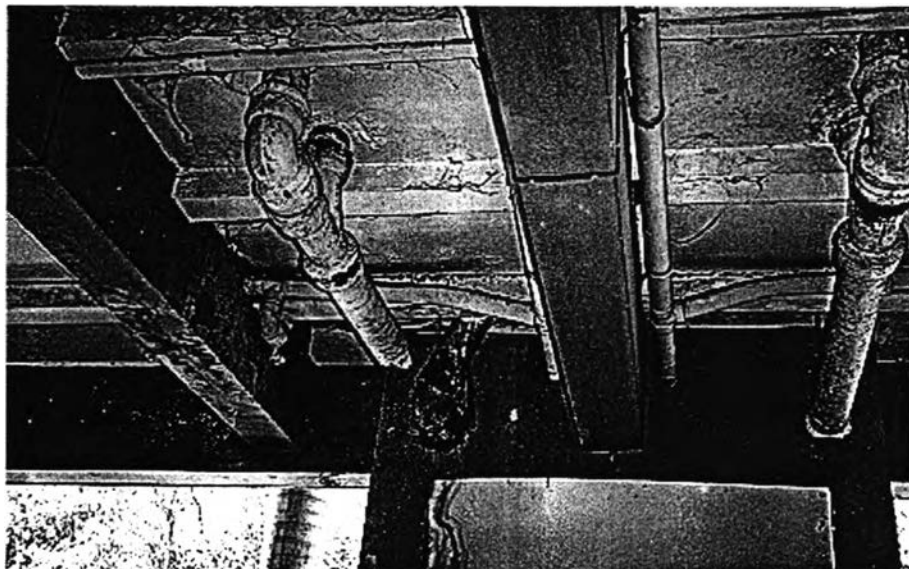


รูปที่ 5-19 ฝาท่อระบายน้ำ บริเวณอาคารชำรุด



รูปที่ 5-20 ฝาท่อระบายน้ำบริเวณอาคาร 21 ชำรุด

2. การซ่อมบำรุงท่อสุขภัณฑ์ไม่เรียบร้อย (ดูรูปที่ 5-21) จำนวน 13 อาคาร ได้แก่อาคาร 6,11,12 ,18-21,22,25-29



รูปที่ 5-21 การซ่อมบำรุงท่อสุขภัณฑ์ไม่เรียบร้อย

3. ท่อน้ำทิ้งรั่วซึม (ดูรูปที่ 5-22) จำนวน 4 อาคาร ได้แก่อาคาร 2,6,11 และอาคารที่ 12



รูปที่ 5-22 ท่อน้ำทิ้งรั่วซึม

4. ท่อน้ำทิ้งสาธารณะชำรุด (ดูรูปที่ 5-23) จำนวน 6 อาคาร ได้แก่บริเวณหน้าอาคาร 14 ,15,24,26 , 28 และหลังอาคาร 10



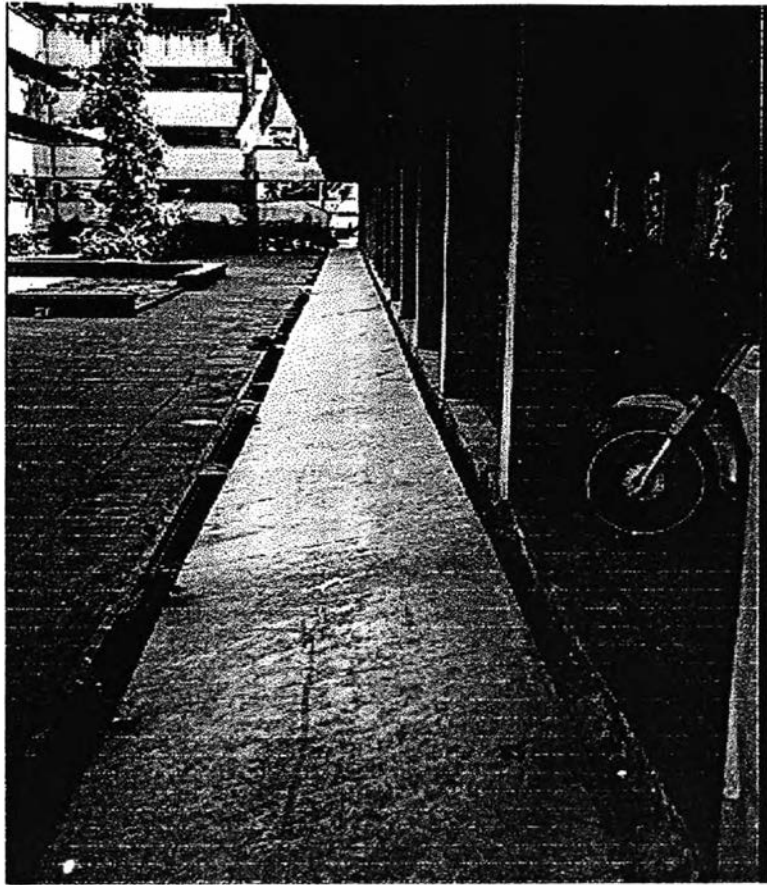
รูปที่ 5-23 ท่อน้ำทิ้งสาธารณะชำรุด

5. ฝาปิดถังขยะชำรุด (ดูรูปที่ 5-24)จำนวน 3 อาคาร ได้แก่อาคาร 4, 9 และอาคารที่ 16



รูปที่ 5-24 ฝาปิดถังขยะชำรุด

7. พื้นทางเดินของอาคารทรุด (ดูรูปที่ 5-25) จำนวน 17 อาคาร ได้แก่อาคาร 2, 4, 10, 11, 12 และอาคาร 19-30



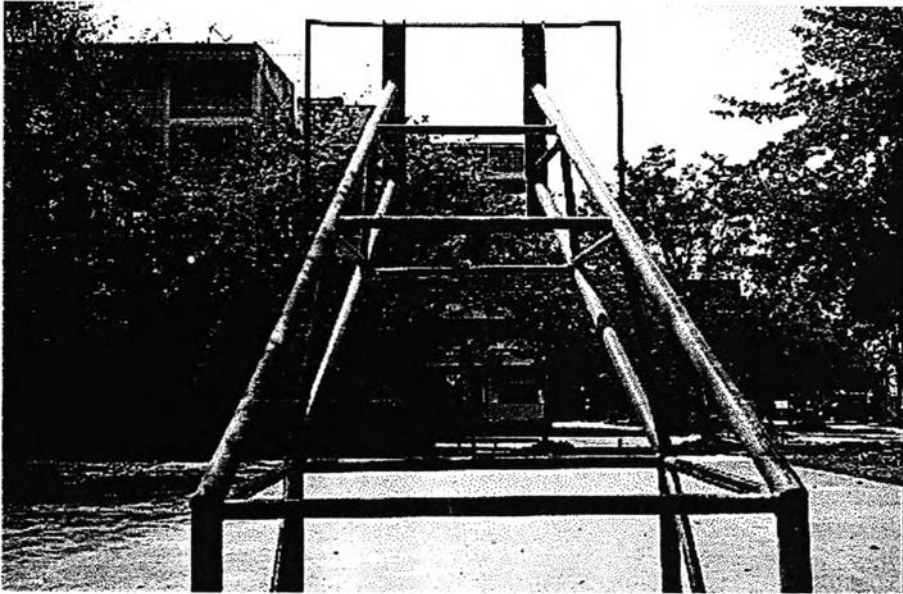
รูปที่ 5-25 พื้นทางเดินของอาคารทรุด

8. พื้นใต้ถุนอาคารทรุด (ดูรูปที่ 5-26) จำนวน 8 อาคาร ได้แก่อาคาร 1, 6, 9, 19-21, 24, และ 26



รูปที่ 5-26 พื้นใต้ถุนอาคารทรุด

9. เป็นบาทเกิดบอดชำรุด (ดูรูปที่ 5-27)



รูปที่ 5-27 เป็นบาทเกิดบอดชำรุด

10. ฝาปิดปล่องทิ้งขยะสูญหายทุกอาคาร (ดูรูปที่ 5-28)



รูปที่ 5-28 ฝาปิดปล่องทิ้งขยะสูญหาย

5.3.3 การจัดระเบียบชุมชน

5.3.3.1 การจัดระเบียบการอยู่อาศัย คู่มือให้ปฏิบัติตามสัญญา

จากการสำรวจพบว่าผู้อยู่อาศัยบางส่วน ในทุกอาคารละเลขไม่ปฏิบัติตามระเบียบการอยู่อาศัย เช่น เลี้ยงสุนัขในห้อง , ตั้งสิ่งของบริเวณระเบียงทางเดิน , ตั้งกระถางต้นไม้บนกำแพงระเบียงอาคาร , และตากผ้านอกพื้นที่ที่กำหนด (ดูรูปที่ 5-29)



รูปที่ 5-29 ผู้อยู่อาศัยไม่ปฏิบัติตามระเบียบการอยู่อาศัย

5.3.3.2 การบุกรุกละเมิด

จากการสำรวจพบว่า

1. ผู้อยู่อาศัยบุกรุกละเมิดพื้นที่ได้จนอาคาร สร้างตึกทรงเหล็ก สำหรับเก็บของ
ทุกอาคาร (ดูรูปที่ 5-30)

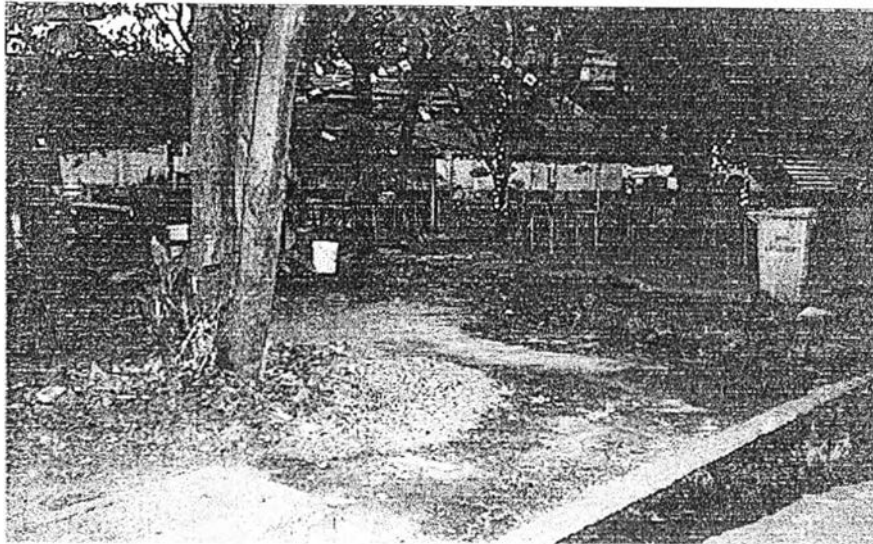


รูปที่ 5-30 รูปผู้อยู่อาศัยบุกรุก/ละเมิดสร้างตึกทรงเหล็กได้จนอาคารสำหรับเก็บของ

2. ร้านค้าบุกรุกพื้นที่ส่วนกลาง ในบริเวณแพลตฟอร์มอาคารที่ 7-12 อาคาร 18-20
และอาคาร 21-30 และก่อความเดือดร้อนรำคาญ (ดูรูปที่ 5-31 และรูปที่ 5-32)



รูปที่ 5-31 ร้านค้าบุกรุกพื้นที่ส่วนหย่อมของอาคาร

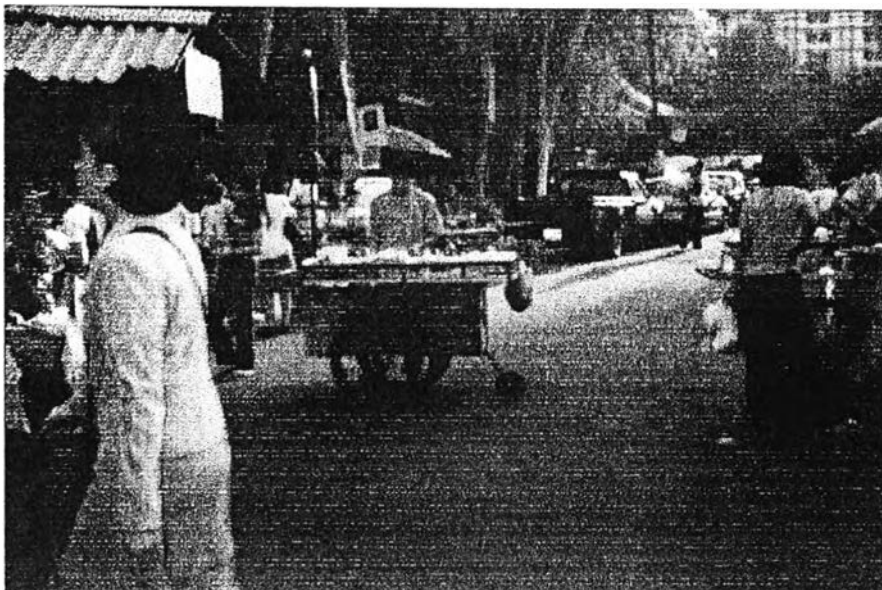


รูปที่ 5-32 ร้านค้าบุกรุกพื้นที่สวนหย่อมของอาคาร หน้าห้างภาชนะลงที่สวนหย่อมก่อให้เกิดความสกปรก

3. เมื่อมีตลาดนัด (ทุกวันพฤหัสบดี) ร้านค้าจะบุกรุกพื้นที่ทางเท้า และถนน (ดูรูปที่ 5-33) ก่อให้เกิดปัญหาดังต่อไปนี้
- ผู้อยู่อาศัยต้องลงมาเดินบนถนน และรถติด (ดูรูปที่ 5-33)
 - รถของผู้อยู่อาศัยเข้าออกลำบาก (ดูรูปที่ 5-34 ,รูปที่ 5-35,รูปที่ 5-36, รูปที่ 5-37)
 - รถบุคคลภายนอก และพ่อค้า แม่ค้า เข้ามาจอดในลานจอดรถทำให้รถของผู้อยู่อาศัยไม่มีที่จอด (ดูรูปที่ 5-37)



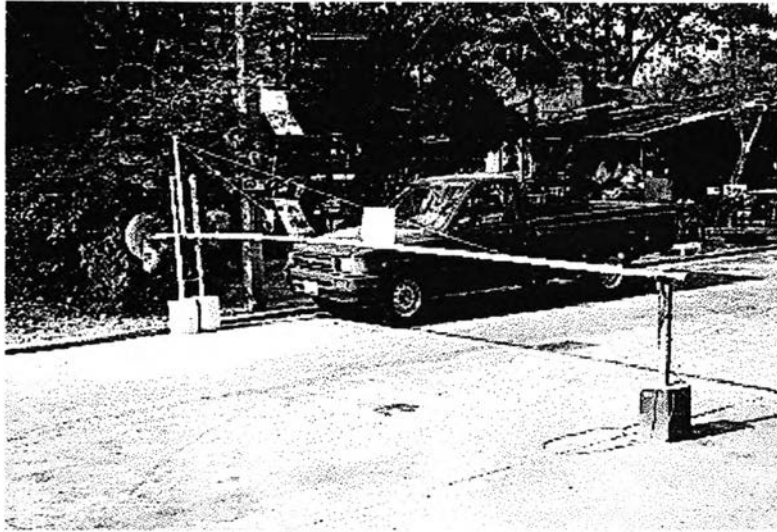
รูปที่ 5-33 ร้านค้าบุกรุกพื้นที่ทางเท้า และถนน



รูปที่ 5-34 รถเข็นขวางทางเข้า - ออก ที่จอดรถของอาคาร



รูปที่ 5-35 รถของผู้อยู่อาศัยรอเข้าลานจอดรถ



รูปที่ 5-36 เหล็กกั้นรถบรรทุกภายนอก และรถพ่อค้า แม่ค้า



รูปที่ 5-37 รถบรรทุกภายนอก และพ่อค้า แม่ค้า เข้ามาจอดในลานจอดรถ และจอดรถซ้อนคัน

5.4 ข้อมูลสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติ

ข้อมูลสัมภาษณ์ : คุณนิพัฒน์ คณานุรักษ์

ตำแหน่ง: หัวหน้าสำนักงานชุมชนเคหะคลองจั่น (คนปัจจุบัน)

วันที่ สัมภาษณ์ : 23 มีนาคม 2543

1. งานจัดการทรัพย์สิน

สำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่นประสบปัญหาเกี่ยวกับอัตรากำลังลดจำนวนลง ซึ่งนโยบายของการเคหะจะไม่มี的增加อัตรากำลัง ในอดีต สช. คลองจั่น เคยมีอัตรากำลังประมาณ 30-40 คน เมื่อปลดเกษียณ ลาออกไม่มีการทดแทน ปัจจุบันเหลือ 19 คน

งานรับชำระค่าเช่าซื้อและ ค่าน้ำประปา

การที่ผู้อยู่อาศัยมาจ่าย ค่างวดเช่าซื้อ และค่าน้ำประปา ที่ สช. แล้วต้องรอเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ส่วนการจัดเก็บเอกสารนั้นมีความเป็นปัจจุบัน.

การโอนกรรมสิทธิ์

ปัญหาล่าช้าในการ โอนกรรมสิทธิ์เกิดจากความไม่พร้อมทางด้านเอกสาร ที่ผู้อยู่อาศัยจัดเตรียมมาไม่ครบทำให้เกิดความล่าช้า ก่อน โอนกรรมสิทธิ์ต้องโอนสิทธิ์ก่อน เช่น แม่โอนให้ลูก ทั้งการ โอนสิทธิ์ และ โอนกรรมสิทธิ์ ทาง สช. สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วัน

การติดตามหนี้

ตามระเบียบผู้เช่าซื้อ ค้างชำระได้ไม่เกิน 2 งวด เมื่อค้างชำระเดือนที่ 3 จะต้องมีหนังสือแจ้งเดือนพร้อมบอกเลิกสัญญาไปยังเจ้าของห้อง แต่บางครั้งเอกสารจะไม่ถึงเจ้าห้อง เนื่องจากผู้อยู่อาศัยซึ่งเป็นผู้เช่าช่วงอาจทำหาย และตามระเบียบผู้เช่าซื้อค้าง 1 เดือน ก็ต้องแจ้งทวงหนี้ แต่เนื่องจากปริมาณงานมีจำนวนมากจึงอนุโลมให้เป็น 2 เดือน จึงแจ้งทวงหนี้ สำหรับ สช. คลองจั่น จะมีการระงับการติดตามหนี้ รวมถึงงานสัญญาต่างๆ ไว้ชั่วคราวในช่วงมีปัญหาผู้อยู่อาศัยเรียกร้องขอกกรรมสิทธิ์ ในพื้นที่สีเขียวน

การจัดประโยชน์

ปัญหาที่เกิดการบุกรุกละเมิดเนื่องจาก สช. มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจในการจับ ปรับ ทำให้เพียงบอกเลิกสัญญา ซึ่งทำให้เกิดการฟ้องร้อง แต่ถ้าบุกรุกละเมิด โดยไม่มีสัญญาเช่า สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุม แต่ส่วนใหญ่จะเดือนก่อน

2. การบริการชุมชน

ในอดีตผู้อยู่อาศัยพึ่งการเคหะแห่งชาติมาก แต่การเคหะแห่งชาติก็ช่วยเนื่องจากในอดีตการเคหะแห่งชาติ ได้รับงบประมาณจากรัฐบาล แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ หารายได้เลี้ยงตนเอง งบประมาณที่การเคหะแห่งชาติเคยได้จากรัฐบาลก็ลดลง ดังนั้นการเคหะแห่งชาติ จึงมีการสร้างบ้านราคาสูง เพื่อนำกำไรบางส่วนมาช่วยเหลือชุมชนระดับกลาง และชุมชนแออัด

การดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง

ปัญหาความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางแต่ละแฟลตไม่เท่ากันเนื่องจากทาง สช. ให้อำนาจคณะกรรมการชุมชน แต่ละแฟลตช่วยควบคุมดูแลการทำ ความสะอาดของพนักงานทำความสะอาดที่ประจำแต่ละอาคาร จึงขึ้นกับความเอาใจใส่ของกรรมการชุมชนในแต่ละอาคาร ถ้ากรรมการชุมชนเอาใจใส่ก็จะสะอาด ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ถือว่าสะอาดไม่ค่อยมีขยะ เช่น กระดาษ หรือถุงพลาสติก เป็นต้น แต่ถ้าเป็นใบไม้กิ่งไม้ อาจจะมีเนื่องจากโครงการแฟลตคลองจั่น มีต้นไม้จำนวนมากในเรื่องการช่วยกันรักษาความสะอาด ทาง สช. เคารพรงค์แต่ไม่ค่อยได้ผล ปัญหาเนื่องจากผู้เช่าช่วงขาดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน เนื่องจากไม่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของ และไม่คอยให้ความร่วมมือ

การตัดหญ้า

ปัญหาที่มีการกองหญ้า หรือกิ่งไม้ที่ตัดนั้นเพราะบริษัทผู้รับเหมาจะต้องนำรถมาขนกิ่งไม้ ใบหญ้า เหล่านี้ ไปกำจัด ไม่สามารถที่จะขนไปที่ทิ้งขยะในชุมชน เนื่องจากทาง กทม. ไม่ยอม บางครั้งผู้อยู่อาศัยอาจไม่รู้ว่าทำไมต้องกองไว้ ทำไมไม่นำไปที่ทิ้งขยะ

ไฟฟ้าสาธารณะ

ปัญหาไฟฟ้าสาธารณะเป็นปัญหาใหญ่ ได้มีการแจ้งให้การไฟฟ้าดำเนินการตรวจสอบ แต่เนื่องจากค่าบริการค่อนข้างสูงประกอบกับการเคหะจะต้องควบคุม เรื่องงบประมาณจึงต้องดูด้วยว่ามีการตั้งงบประมาณไว้หรือไม่

ไฟฟ้าลานจอดรถทาง สช. อนุโลมให้ใช้กระแสไฟฟ้าของการเคหะแห่งชาติ บางอาคารที่ไฟฟ้าลานจอดรถมีน้อย เนื่องจากคณะกรรมการชุมชนไม่นำหลอดไฟฟ้ามามาติด

ส่วนไฟฟ้าสาธารณะบริเวณทางเดิน ระหว่างแฟลตเช่น แฟลต 4 กับแฟลต 8 และทางเดินบริเวณริมคลองมีการแจ้งไปยังการไฟฟ้าแล้ว

แผงมิเตอร์ไฟฟ้า อยู่ในส่วนความรับผิดชอบของการไฟฟ้า ส่วนปัญหาไฟฟ้าลัดวงจรมีแฟลตที่ 26 มีการแจ้งการไฟฟ้านครหลวงสาขามินบุรี ให้มาดำเนินการแล้ว มีการแจ้งไปเมื่อเดือน พฤษภาคม ธันวาคม ปี 2542 และ เดือน มกราคม และมีนาคม ปี 2543 โดยให้คิดค่าดำเนินการที่สำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่น

การจัดการน้ำประปา

ปี่มน้ำขณะนี้กำลังให้สำรวจอยู่ การซ่อมบำรุงส่วนกลางรับผิดชอบ ส่วนถังเก็บน้ำจ้างเหมาบริษัทเอกชนดำเนินการล้าง แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ทั้ง 30 อาคาร ในแต่ละปี เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอแต่มีการทขอขมุนเวียนล้าง ส่วนที่่อน้ำสกปรกก่อนเป็นสนิมนั้น เนื่องจากหมคอาชุกรไ้ใช้งานประมาณ 20 ปี แล้ว ดังนั้นต้องทขอขหางบประมาณ และดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป

ปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำในวันหยุด : ณ .ปัจจุบันมีการให้เจ้าหน้าที่ประจำในวันหยุด แต่มีอยู่ช่วงหนึ่งที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำในวันหยุด

โทรศัพท์สาธารณะ

ปัญหาที่แต่ละอาคารมีจำนวนโทรศัพท์ สาธารณะไม่เท่ากัน หรือบางอาคารไม่มีเลยเนื่องจากผู้อยู่อาศัย และคณะกรรมการชุมชนในแฟลตนั้นๆ ไม่ช่วยกันดูแล ปลดขอให้มีการกระทำที่ไม่เหมาะสม เช่น จักเอาเหรียญในโทรศัพท์ ทบทำลายโทรศัพท์ หรือตัดสายโทรศัพท์ ทางองค์การโทรศัพท์ก็ปลดโทรศัพท์ออก เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงที่อาคารนั้นๆ ถ้าอาคารไหนผู้อยู่อาศัย และคณะกรรมการชุมชน ช่วยกันดูแลคือองค์การโทรศัพท์ ก็มีความมั่นใจ ในความปลอดภัยของทรัพย์สิน

การรักษาความปลอดภัย

การดูแลด้านความปลอดภัยในเคหะชุมชนคลองจั่นจะอาศัยเพียงกำลังตำรวจสน.ลาดพร้าว คงมีไม่เพียงพอเนื่องจากตำรวจต้องดูแลพื้นที่อื่นๆ ด้วย จึงจำเป็นต้องมีการทำโครงการตำรวจบ้าน โดยให้คณะกรรมการชุมชน และผู้อยู่อาศัยไปอบรมเพื่อเป็นตำรวจบ้านช่วยดูแลชุมชน แต่ไม่ค่อขประสบความสำเร็จเท่าใดนัก ควรจะมีการรื้อฟื้น โครงการนี้ขึ้นมาจัดทำให้มีประสิทธิภาพ

การประสานงานหน่วยงานต่างๆ แก้ปัญหา เพื่อบริการชุมชน

เมื่อสาธารณูปโภค ต่างๆ ในเคหะชุมชนมีปัญหา ถ้าอยู่ในเวลาราชการ ผู้อยู่อาศัยสามารถแจ้งทางสำนักงาน เคหะชุมชน เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน ต่างๆ แต่ถ้าปัญหาเกิดขึ้นนอกเวลาราชการ คณะกรรมการชุมชน หรือผู้อยู่อาศัยแจ้งไปยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง แล้ววันทำการถัดมาก็มาแจ้งที่สำนักงานเคหะชุมชน หากมีค่าใช้จ่ายใดๆ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเคหะชุมชน ทาง สช. ก็ดำเนินการจ่ายตามที่หน่วยงานนั้นๆ เรียกเก็บ ส่วนปัญหาที่หน่วยงานอื่นๆ ไม่รับแจ้งจากผู้อยู่อาศัย โดยตรงนั้นน่าจะเกิดจากความรับผิดชอบ และจิตสำนึกในการบริการชุมชน ของเจ้าหน้าที่ แต่ละคนที่รับเรื่องมากกว่าว่าจะยินดีบริการประชาชนหรือไม่ ส่วนปัญหาการบริการล่าช้าขึ้นอยู่กับ การบริการของแต่ละหน่วยงานมากกว่า เพราะทางสำนักงานเคหะชุมชน ดำเนินการแจ้งเรื่อง และติดตามอยู่เสมอ

การป้องกัน และแก้ปัญหาน้ำท่วม

ในอดีตที่การเคหะแห่งชาติรับผิดชอบ จะมีการเตรียมกำลังไว้ทั้งวันทำงานปกติ และในวันหยุด ณ.ปัจจุบัน มีการโอนให้ทาง กทม. รับผิดชอบปัญหาที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ ในวันหยุดนั้น น่าจะขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมากกว่า เนื่องจากทางสำนักงานระบายน้ำของ กทม. ก็มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำในวันหยุดเช่นกันในกรณีที่เกิดน้ำท่วม ส่วนการลอกท่อระบายน้ำต่างๆ บริเวณอาคาร ได้มีการกำหนดงบประมาณไปแล้ว และได้จัดจ้างผู้รับเหมาแล้ว ตามสัญญางานปรับปรุงเคหะชุมชนคลองจั่น งบประมณัติปี 2542

การซ่อมบำรุงสิ่งชำรุดเมื่อร้องขอ

ปัญหาการบริการล่าช้า และไม่มีคุณภาพ เนื่องจากต้องอาศัยหน่วยงาน ซ่อมบำรุงกลาง ส่วนที่ทางเจ้าหน้าที่ของ สข. รับผิดชอบนั้น ทาง สข. มีอัตรากำลังไม่เพียงพอจึงทำให้การบริการล่าช้า

การตรวจสอบทรัพย์สิน สาธารณะที่ชำรุดเสียหาย และดำเนินการซ่อม

การตรวจสอบทรัพย์สินสาธารณะ ต้องอาศัยคณะกรรมการชุมชนช่วยเหลือ ดังนั้นในแต่ละอาคารจะมีทรัพย์สินสาธารณะ เสียหายมากหรือน้อย ขึ้นกับการเอาใจใส่ของคณะกรรมการแต่ละอาคาร

3. การจัดระเบียบชุมชน

การตรวจสอบและการจัดระเบียบการอยู่อาศัย

ปัญหาการเช่าช่วงเคชจัดการอย่างจริงจัง แต่ผู้เช่าซื้อที่ได้รับผลกระทบจึงทำการร้องเรียนต่างๆ จึงอนุโลมให้เช่าช่วงได้แต่ผู้เช่าช่วงต้องไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ และถ้ามีการแข่งมาขัง สข. ทางเจ้าหน้าที่จะดำเนินการสืบสวนตักเตือนและติดตามผล ถ้าไม่ดีขึ้นก็ให้ผู้เช่าย้ายออกไป ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อเข้าซื้อกันร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าสืบสวนแล้ว เป็นความจริง ก็จะบอกเลิกสัญญากับผู้เช่าซื้อรายนั้นๆ ทันที ส่วนปัญหา ไม่มีระบบควบคุมผู้เช่าช่วงสัญญาห้ามมีการเช่าช่วงไม่สามารถปฏิบัติได้จริง ปัญหาเหล่านี้ต้องยอมรับว่าเป็นความจริง เพราะเมื่อฐานะของผู้เช่าซื้อ เติบโตขึ้น และครอบครัว เขาขยายขึ้น ก็ต้องหาที่อยู่ใหม่แต่เมื่อทรัพย์สิน เขายังอยู่ ก็จำเป็นต้องนำไปให้ผู้เช่าช่วงต่อเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน

ส่วนปัญหาการบุกรุกพื้นที่ได้ฤกษ์แฟลต เคชณรงค์ แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้อยู่อาศัย เท่าที่ควร ถ้าดำเนินการขึ้นเคชขาดคือบอกเลิกสัญญา ก็จะมีการฟ้องร้อง แต่ถ้าเป็นนิติบุคคลอาคารชุดแล้ว ถ้าใครจะใช้พื้นที่ส่วนนี้ก็ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ในอดีตผู้อยู่อาศัยไม่ให้ความร่วมมือ เพราะถือว่าเป็นของการเคหะแห่งชาติอยู่

การดูแลป้องกันทรัพย์สินสาธารณะ

คณะกรรมการชุมชนไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง ว่าการดูแลป้องกันทรัพย์สินสาธารณะ เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการชุมชน และผู้อยู่อาศัยที่จะต้องช่วยกันดูแล เพราะทรัพย์สินเหล่านั้น เป็นของพวกเขาเหล่านั้น

การบุกรุก /ละเมิด

ปัญหาการบุกรุกพื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาเมื่อมีตลาดนัดวันพฤหัสบดี แล้วมีการบุกรุกพื้นที่ ถนนทางเท้า ต้องยอมรับว่าเป็นความจริง แต่ต้องค่อยๆ แก้ไขปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดการรวมตัว ประท้วง คณะกรรมการตลาดนัด ซึ่งก็เป็นคณะกรรมการชุมชนจะต้องชี้แจงผู้บุกรุกที่ปฏิบัติ ไม่ถูกต้อง จัดระเบียบ และปกป้องผลประโยชน์ของผู้อยู่อาศัย เนื่องจากผู้ที่เข้ามาค้าขาย ส่วนใหญ่ จะเป็นคนนอกชุมชน และรายได้ที่จัดเก็บคณะกรรมการตลาดจะต้องมีการควบคุมบัญชี และชี้แจง บุคคลทั่วไปได้ ส่วนทางสำนักงานเคหะชุมชนมีการคัดเตือนผ่านทางคณะกรรมการตลาด

ส่วนปัญหาที่ร้านค้าตั้งอยู่บริเวณทางเท้า นั้น เนื่องจากปัจจุบันบริเวณดังกล่าวทางการเคหะ แห่งชาติยกให้ กทม. ไปดูแลดังนั้นจึงไม่สามารถที่จะดำเนินการแจ้งความดำเนินคดีได้ ต้องอาศัย ความร่วมมือจากทาง กทม. และควรจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการตลาดขึ้นเพื่อควบคุมดูแลกันเอง

4. การพัฒนาชุมชน

การให้ความรู้คณะกรรมการชุมชน

ทางการเคหะแห่งชาติ มีการจัดฝึกอบรมให้คณะกรรมการชุมชนประจำ ส่วนการประชุม นั้น คณะกรรมการชุมชนควรที่จะประชุมกับผู้อยู่อาศัย และสรุปแต่ละประเด็น เพื่อประชุมกับ ประธานชุมชน สรุปแต่ละประเด็นมาประชุม กับทางสำนักงานเคหะชุมชน

การให้ความรู้ผู้อยู่อาศัย

ถ้ามีข่าวสารอะไรทาง สช. ก็จะแจ้งผ่านไปยังคณะกรรมการชุมชน และตีพิมพ์ประกาศที่ แต่ละแฟลตทั้ง 30 แฟลต ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากผู้อยู่อาศัยไม่ได้ดูข่าวสารข้อมูลที่ตีพิมพ์ประกาศ

การมีส่วนร่วมบริหารชุมชน

นโยบายของสำนักงานเคหะชุมชนต้องการให้ผู้อยู่อาศัย ได้มีการจัดกิจกรรมกันเอง เพื่อสร้างความสามัคคี ในชุมชน และเปิดโอกาสให้คณะกรรมการชุมชน ได้มีบทบาทในการจัดกิจกรรม แต่ทางสำนักงานเคหะชุมชน จะคอยสนับสนุน และให้ความร่วมมือ ส่วนบางครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนที่คณะกรรมการชุมชนจัดขึ้น เนื่องจากผู้อยู่อาศัย บางส่วนมีทัศนคติในทางลบต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเคหะชุมชน

การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำบริการเข้าสู่ชุมชน

ทางเจ้าหน้าที่ของ สช. จะมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะนำบริการเข้าสู่ชุมชน อยู่เสมอ ส่วนปัญหาสุนัขจรจัดถ้ามีการร้องเรียนมา ก็จะติดต่อทาง กทม. ให้มาจับ

ความคิดเห็นโดยรวม เคหะชุมชนแฟลตคลองจั่นที่ควรปรับปรุง

เคหะชุมชนแฟลตคลองจั่นควรปรับปรุง เรื่องความสามัคคีของคณะกรรมการ เนื่องจากการพัฒนาชุมชน ต้องอาศัยความสามัคคี ของคณะกรรมการชุมชน เพราะถ้าคณะกรรมการชุมชน ไม่สามัคคีกันจะเกิดความขัดแย้งกัน เมื่อมีใครจะทำอะไร เพื่อพัฒนาชุมชนก็จะมีคนขัดขวาง ทำให้การพัฒนาไม่เกิดขึ้น และคณะกรรมการชุมชนจะต้องมองผลประโยชน์ของส่วนรวม มิใช่ทำเพื่อประโยชน์ ส่วนตน หรือพรรคพวก และผลประโยชน์จะต้องตกแก่ชาวชุมชนส่วนรวม มิใช่ตกแก่ใครคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ในอนาคต เราจะเห็นว่าแต่ละแฟลต ที่จะจดทะเบียน เป็นอาคารชุดจะมีการพัฒนา ที่ไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความสามัคคี ของคณะกรรมการในแต่ละอาคาร

ข้อมูลสัมภาษณ์ : คุณอภิญา กิริยา

ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการกองเคหะชุมชนภูมิภาค 3

(อดีตหัวหน้าสำนักงานเคหะชุมชนคลองจั่น ปี 2538 -2542)

วันที่สัมภาษณ์ : 24 - 25 มีนาคม 2543

1. งานจัดการทรัพย์สิน

การรับชำระค่าเช่าซื้อ และค่าน้ำประปา

การรับชำระค่าเช่าซื้อ และค่าน้ำถ้าผู้เช่าซื้อที่มาชำระเงินไม่ค้างชำระค้างงวดหรือค่าน้ำประปา การบริการจะไม่ล่าช้าเนื่องจากใช้ระบบคูปองให้ไป 24 เดือนล่วงหน้า ความล่าช้าของบริการเกิดจากการค้างชำระค้างงวดหรือค่าน้ำประปาของผู้เช่าซื้อ เนื่องจากต้องมีการตรวจสอบว่าค้างชำระกี่งวด ถ้ามีค่าปรับก็ต้องใช้เวลาในการคำนวณค่าปรับ และเขียนค่าปรับ หรือการจดค่าน้ำโดยผู้อยู่อาศัย(มิเตอร์อยู่ในห้อง) ถ้าไม่ตรงกับที่เจ้าหน้าที่ไปจดมาทำให้ต้องเสียเวลาในการเช็คข้อมูลทำให้บริการล่าช้า ส่วนการจัดเก็บเอกสารจะไล่ตามรหัสห้องที่เช่าซื้อ และแยกเป็นประเภท และเรียงตามลำดับ จะสะดวกมากในการนำออกมาใช้

การโอนกรรมสิทธิ์

ความล่าช้าอาจเกิดเนื่องจาก

1. มีแบบฟอร์มมาก เช่น มีทั้งแบบฟอร์มที่ผู้โอนสิทธิ์ต้องกรอก และมีแบบฟอร์มที่ผู้รับโอนสิทธิ์ต้องกรอก
2. จะต้องเช็คข้อมูลค่าเช่าซื้อ และค่าน้ำประปามีการค้างชำระหรือไม่ และต้องเช็คค่าใช้น้ำของเดือนปัจจุบัน
3. ผู้มาโอนกรรมสิทธิ์นำหลักฐานที่ต้องใช้ในการโอนกรรมสิทธิ์มาไม่ครบ

การติดตามหนี้

สข. จะมีการรับชำระเงิน ทุกวันที่ 1-10 ของทุกเดือน และตรวจว่ามีผู้เช่าซื้อรายใด ค้างชำระบ้างภายใน 1 สัปดาห์ เพื่อส่งให้สำนักงานใหญ่ เมื่อตรวจพบว่ามีผู้ค้างชำระจะออก หนังสือเตือนทันที แต่ผู้เช่าซื้ออาจรับไม่ได้ และเมื่อค้างชำระ 2 งวดจะมีหนังสือเตือน เมื่อค้างชำระ 3 งวด จะมีหนังสือแจ้งบอกเลิกสัญญาผู้เช่าซื้อจะต้องเสียดำปรับในการต่อสัญญาใหม่ ในอดีตเคยมี เจ้าหน้าที่ออกติดตามหนี้ เนื่องจากขอคเหนื้ค้างชำระสูง แต่ปัจจุบันขอคเหนื้ค้างชำระต่ำไม่คุ้มกับการจ้างพนักงานติดตามหนี้ ดังนั้นทาง สข. จะแจ้งเป็นเอกสารส่ง ไปยังผู้เช่าซื้อ แต่สำหรับ ค่าน้ำประปาถ้ามีการค้างจำนวนมากจะส่งเจ้าหน้าที่ออกไปทวงหนี้โดยตรง

การจัดประโยชน์

ในอดีตมีร้านค้าไม่มากแต่เมื่อมีผู้เช่าซื้อเข้ามาอยู่จำนวนมากทำให้มีการบุกรุกขายของกัน มาก ทางการเคหะแห่งชาติจึงจัดให้มีร้านค้าถาวรซึ่งมีทั้งสิ้น 324 ร้าน ส่วนที่ตั้งอยู่บนทางเท้าอยู่ในความรับผิดชอบของ กทม. เมื่อปี 2540 - 2541 ทาง สข. สามารถควบคุมไม่ให้มีการบุกรุกพื้นที่ ส่วนกลางโดยผู้ประกอบการค้าได้ คือเมื่อมีการบุกรุกจะผลักดันออกไปสำเร็จ พอมาถึงยุค IMF มีคนตกงานจำนวนมาก จึงมีการบุกรุกตั้งร้านขายของอีกครั้ง และค่อนข้างลำบากใจในการ ผลักดันให้ออกไป ส่วนกรณีที่ร้านอาหารนำโต๊ะอาหารไปวางในบริเวณ สวนหย่อมแล้วไม่มีการดำเนินการถือว่าเป็นการละเลยของเจ้าหน้าที่

2. การบริการชุมชน

การดูแลความสะอาด

การดูแลความสะอาดทาง สข. จัดจ้างบริษัทเอกชน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่มาคอยสุ่มตรวจสอบ การปฏิบัติงานของพนักงานทำความสะอาดเป็นระยะๆ และจะมีเจ้าหน้าที่ของการเคหะแห่งชาติ สุ่มตรวจ ทุกอาทิตย์ และให้คณะกรรมการชุมชนสุ่มตรวจ และแจ้งให้ สข.ทราบ และก่อนการรับ มอบงานทุกเดือน ก่อนจ่ายค่าจ้างเจ้าหน้าที่ สข. จะต้องสุ่มตรวจถ้าความสะอาดอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สามารถยอมรับได้ ทางสข. จะระงับการจ่ายค่าจ้าง และให้ผู้รับเหมามาทำความสะอาดให้ เรียบร้อยก่อนจึงจะจ่ายค่าจ้าง

ในกรณีที่แต่ละอาคารสะอาดไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับความขยันของพนักงาน ทำความสะอาดแต่ละคนนี้เป็นความจริง แต่ทาง สช. มีข้อกำหนดว่าใน 1 วัน พนักงานต้องกวาดขยะบริเวณโคจรอบอาคาร ในกรณีที่พบว่าพนักงานทำความสะอาดละเลยการปฏิบัติหน้าที่ก็จะให้มีการ โขกย้าย การดูแลรักษาความสะอาดผู้อยู่อาศัยก็ต้องช่วยกันรักษาความสะอาดด้วย เพราะถ้าผู้อยู่อาศัยไม่ช่วยกันดูแลพนักงานทำความสะอาดกวาดขยะไปแล้วก็จะมีขยะใหม่

ในกรณีด้านหลังอาคารมีใบไม้ และขยะเนื่องจากผู้อยู่อาศัย หรือร้านค้านำสิ่งของที่ตนเองไม่สามารถทิ้งลงปล่องขยะมาทิ้งไว้ ซึ่งจริงๆ จะต้องกองที่บริเวณดังกล่าวเก็บขยะ แต่ในส่วนนี้ทางบริษัทซึ่งเหมาะจะต้องจัดเก็บ และทาง สช. จะต้องตรวจสอบ

ส่วนเรื่องถังขยะนั้นในอดีตทางการเคหะแห่งชาติ ให้ถังขยะตั้งอยู่ใต้ฐานอาคาร และบริเวณสวนหย่อมเพื่อทิ้งขยะแห้งชิ้นเล็กๆ แต่ผู้อยู่อาศัย และแม่ค้านำขยะเปียก พวกเศษอาหาร ทิ้งส่งกลิ่นรบกวนผู้อยู่อาศัยในที่สุด คณะกรรมการชุมชนขออนุญาตเก็บออกไป ณ.ปัจจุบันทาง สช. จึงให้คณะกรรมการชุมชน แต่ละอาคารดำเนินการและดูแลรับผิดชอบกันเองว่าจะให้มีถังขยะหรือไม่จำนวนเท่าไร และจะจัดวางที่ไหน

การกำจัดขยะ

เมื่อมีขยะร่วงหล่นหลังจากการจัดเก็บของพนักงานจัดเก็บขยะ เป็นหน้าที่ของพนักงาน ทำความสะอาดที่ทาง สช.จ้างบริษัทเอกชน จะต้องมาเก็บกวาด และล้างทำความสะอาด บริเวณที่จัดเก็บขยะ

การตัดหญ้า กิ่งไม้

กิ่งไม้หรือหญ้าที่ตัดกองไว้ไม่สามารถนำไปทิ้งขยะของอาคาร ที่กองไว้เพราะทางบริษัท จะต้องรอนไปกำจัดซึ่งทาง สช. จะมีกำหนดระยะเวลาในการวางกองไว้เพื่อรอกำจัดถ้าเลยกำหนดบริษัทจะต้องถูกปรับ ในกรณีที่ต้นไม้โคนไม่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทที่รับเหมาทาง สช. จะต้องจ้างเป็นกรณีพิเศษ เพราะถือว่าเป็นภัยธรรมชาติ

ไฟฟ้าสาธารณะ

การตรวจสอบไฟฟ้าจะตรวจสอบคอนกลางคืน ถ้าพบว่าไฟฟ้าสาธารณะเสียเพียง 1 หรือ 2 ดวง จะจตรวจรวมไว้ก่อนแล้วแจ้งการไฟฟ้าเพื่อซ่อมเดือนละ 1 ครั้ง เพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ทำให้การไฟฟ้านำรถกระเช้าออกมาบริการ แต่แต่ละครั้งซึ่งค่าบริการค่อนข้างสูง

ในกรณีที่ดินถนนหน้าขึ้นไปทำรังที่โคมไฟฟ้าได้จนแพลตฟอร์มเมื่อหลอดเสียก็จะถอดเปลี่ยนหลอดใหม่พร้อมเอาถังนอกออก การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าที่ชำรุดบริเวณใต้ถุนอาคาร ระเบียบทางเดินหรือบริเวณบันไดทางขึ้นลงอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ สข. ที่จะต้องไปดำเนินการเปลี่ยนให้ แต่บางครั้งคณะกรรมการชุมชนจะขอไปเปลี่ยนทาง สข. ก็จะทขอจ่ายให้ แต่บางครั้งก็ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการขโมยหลอดไฟฟ้าและอุปกรณ์

ไฟฟ้าส่องสว่างลานจอดรถทาง สข. อนุโลมให้มีการใช้กระแสไฟฟ้าที่ทาง สข. รับผิดชอบ ค่าใช้จ่าย ส่วนอุปกรณ์หลอดไฟฟ้าทางคณะกรรมการแต่ละชุมชนจะต้องจัดหาตนเอง บริเวณลานจอดรถจะมีจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างจำนวนเท่าไรขึ้นอยู่กับคณะกรรมการแต่ละอาคาร แต่ทาง สข. จะควบคุมไม่ให้มีมากเกินไปจนความจำเป็น

ไฟฟ้าบริเวณสวนหย่อม และริมคลองที่ไม่มีเนื่องจากเป็นระยะทางที่ยาวซึ่งต้องใช้งบประมาณมาก ทาง สข. ดำเนินการของงบประมาณติดค้างไว้ในจุดที่มีผู้อยู่อาศัยใช้มาๆ เท่านั้น บริเวณหลังซอยพุดตาลซึ่งออกแพลตฟอร์มอาคาร 30 หลอดไฟฟ้าสาธารณะจะชำรุดบ่อยเนื่องจากมีการทำลายโดยกลุ่มมิจฉาชีพ

สัญญาเดือนไฟไหม้เสียเนื่องจากผู้อยู่อาศัยไม่ช่วยกันดูแล

การจัดการน้ำประปา

บิมน้ำประปามีการบำรุงรักษาอยู่เสมอ ผู้อยู่อาศัย อาจไม่เห็นเนื่องจากบิมน้ำอยู่ในห้องบริเวณใต้บันได ส่วนบิมน้ำเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานนั้นจริงแต่ถ้าจะให้มีการเปลี่ยนใหม่หมดทั้ง 30 อาคารคงเป็นไปได้ยากเนื่องจากต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก

การล้างถังเก็บน้ำปกติจะล้างทุก 3 ปี โดยการจ้างเหมาและล้างพร้อมกันทั้ง 30 อาคาร ในอดีตเคยล้าง 1 ปี ต่อครั้ง และ 2 ปี ต่อครั้ง แต่เนื่องจากค่าใช้จ่ายสูงจึงล้าง 3 ปี ต่อครั้ง ก่อนการล้างจะมีการแจ้งให้ผู้อยู่อาศัยทราบล่วงหน้าเพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ขณะทำการล้างถังเก็บน้ำ เนื่องจากต้องปิดน้ำขณะทำการล้างถังเก็บน้ำ

ฝาปิดถังเก็บน้ำ : ฝาปิดถังเก็บน้ำที่ชั้นล้างเพิ่งเปลี่ยนทั้ง 30 อาคารเมื่อ 2 ปี ที่ผ่านมา ส่วนฝาปิดถังด้านบนมีการตั้งงบประมาณเปลี่ยนไว้แล้ว และตั้งงบประมาณปรับปรุงอีกหลายอย่าง
ท่อน้ำ : ถ้าบริเวณไหนมีการรั่วจะเปลี่ยนในจุดนั้น ๆ

คุณภาพน้ำประปาถ้ามี ระบบถังน้ำจะไม่ดีเหมือนน้ำประปาที่ผ่านท่อประปา โดยตรงแน่นอน จะมีเจ้าหน้าที่จากศูนย์ซ่อมบำรุงกลางมาสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำเพื่อตรวจคุณภาพ การบริการ : มีเจ้าหน้าที่ซ่อมระบบประปาประจำวันหยุด และสลับวันหยุดเป็นหยุด วันธรรมดา

โทรศัพท์สาธารณะ

เมื่อก่อนโทรศัพท์ได้ทุนแฟลตจะไม่มี ที่มีขึ้นเนื่องจากบริษัทเทเลคอมเอเชีย เข้ามาติดต่อ เพื่อขอติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะได้ทุนแฟลตคั้งนั้น โทรศัพท์สาธารณะได้ทุนแฟลตจะอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทเอกชนที่ทำการติดตั้ง การที่แต่ละอาคารมีจำนวนตู้โทรศัพท์ไม่เท่ากันอาจเนื่องจากการพิจารณาจากรายได้จะสังเกต ได้ว่าถ้าอาคารไหนใกล้ตลาด หรือ แหล่งร้านค้าจำนวนตู้โทรศัพท์จะมีจำนวนมากกว่าอาคารอื่น ในกรณีโทรศัพท์สาธารณะเสีย ผู้อยู่อาศัยจะต้องแจ้งไปยังเจ้าของโทรศัพท์สาธารณะนั้นๆ โดยตรง

การรักษาความปลอดภัย

ในอดีตช่วงปีแรกๆ จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลเป็นจุดๆ เนื่องจากบริเวณ คลองจันยังไม่เจริญและเปลี่ยว แต่ต่อมาความเจริญเพิ่มขึ้น ไม่เปลี่ยวจึงได้ยกเลิกไปเนื่องจาก แฟลตคลองจันมีทางเข้า-ออก หลายทาง และทางขึ้นทางลงแฟลต 2-3 ทาง ถ้ามีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็ไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง เมื่อก่อนเคมีตำรวจบ้าน และมีการเดินตรวจอยู่พักหนึ่ง แล้วก็เลิกไป ตำรวจคงไม่สามารถเดินตรวจบนอาคารได้ เนื่องจากจำนวนตำรวจไม่เพียงพอและ สถานีตำรวจอยู่ใกล้แฟลตคลองจัน เมื่อก่อนเคมีการตั้งรถรับแจ้งเหตุ แล้วก็เลิกไปเนื่องจากไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย

การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อบริการชุมชน

ผู้อยู่อาศัยจะเคยชินว่ามีปัญหาจึงต้องแจ้งสำนักงานเคหะชุมชนจน ไม่แยกแยะว่ากรณีใด ต้องแจ้งสข. หรือกรณีต้องแจ้งหน่วยงานภายนอกที่รับขอบ โดยตรงเช่น ข้างห้องคิกันต้องแจ้ง ตำรวจ แต่ผู้อยู่อาศัยก็จะแจ้งมาที่ สข. เมื่อเจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าต้องแจ้งตำรวจ ผู้อยู่อาศัยก็จะมี ความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของ สข. ปัดความรับผิดชอบ

การที่ผู้อยู่อาศัยเกิดความสับสนในการแจ้งปัญหาเกิดจาก

1. ขาดความรู้ความเข้าใจ เช่นในกรณีสาธารณูปโภค ส่วนกลางที่อยู่ในความรับผิดชอบของการเคหะแห่งชาติจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เมื่อชำระ ผู้อยู่อาศัยต้องแจ้ง สช. ก่อนถ้าเกิดขึ้นในเวลาทำงานปกติ ถ้าแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอกโดยตรงเลขหน่วยงานเหล่านั้นก็จะให้มาแจ้งที่ สช. ก่อนเนื่องจากจะมีค่าใช้จ่ายที่ต้องมีผู้รับผิดชอบ
2. ผู้อยู่อาศัยมีความคาดหวังกับหน่วยงานของการเคหะแห่งชาติสูงเกินความเป็นจริง เนื่องจากการแจ้งที่สำนักงานเคหะชุมชนสามารถกระทำได้ง่ายกว่าการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

เมื่อมีปัญหาอะไรผู้อยู่อาศัยควรแจ้งกรรมการชุมชน เพราะกรรมการชุมชนเป็นตัวแทนของผู้อยู่อาศัยที่การเคหะแห่งชาติจัดให้มีขึ้น และทาง สช. มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ต่างๆ แก่กรรมการชุมชน ถ้าคณะกรรมการชุมชนปฏิบัติหน้าที่ได้ดี จะช่วยลดภาระในการรับเรื่องร้องเรียนของ สช. ได้มาก

การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อบริการชุมชน จะมีรอบระยะเวลา เช่น ไฟฟ้าสาธารณะเสียบ ทางสช. จะรวบรวมไว้และแจ้งการไฟฟ้านครหลวงเดือนละ 1 ครั้ง

การแก้ปัญหาบางอย่างมีใช้หน้าที่ของ สช. โดยตรง เช่นการควบคุมจำนวนสุนัข แต่เนื่องจาก สช. มีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยของชุมชน ผู้อยู่อาศัยมีอะไรก็จะแจ้งมาที่ สช.หมด โดยบางครั้งจะไม่มีเอกสารแยกแยะ ถ้าเจ้าหน้าที่ สช. ไม่รับดำเนินการเนื่องจากไม่ใช่หน้าที่ผู้อยู่อาศัยก็จะร้องเรียนไปยังผู้บริหารระดับสูงของการเคหะแห่งชาติ เมื่อผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการ ผู้อยู่อาศัยก็จะเกิดความต้องการ และ ความคาดหวังสูงกว่าการเคหะแห่งชาติต้องแก้ปัญหาให้กับผู้อยู่อาศัย ทั้งที่มีใช้หน้าที่จนเกิดเป็นวัฒนธรรม

การป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

ในอดีตทางการเคหะรับผิดชอบระบายน้ำออกจากชุมชนเมื่อเกิดน้ำท่วม หลังจากที่ทาง กทม. ติดตั้งเครื่องสูบน้ำขนาดใหญ่ที่บริเวณคลองลำพังทวย จึงมีการ โอน เรื่องการระบายน้ำออกจากชุมชนเมื่อเกิดน้ำท่วมให้ทาง กทม. รับผิดชอบและทาง กทม. ขอความร่วมมือขอใช้พื้นที่ บางส่วนในเคหะชุมชน เพื่อติดตั้งท่อขนาดใหญ่สำหรับระบายน้ำที่ท่วมบริเวณถนน นวมินทร์ และ ถนนสุขาภิบาล 2 ณ. ปัจจุบันถ้าเกิดปัญหามีการระบายน้ำ ออกช้าเมื่อเกิดน้ำท่วมผู้อยู่อาศัยจะต้องแจ้งทาง กทม. โดยตรง

ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน ก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง แต่มีการลอกท่อระบายน้ำทุกๆปี ปีละ 2 ครั้งซึ่งจะทำก่อนถึงฤดูฝน ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตันส่วนหนึ่งมาจากแม่ค้าทิ้งเศษอาหาร

ลงท่อระบายน้ำ เช่นตลาดบริเวณแฟลคอาคาร 21 จะมีการทำอาหาร ณ. ที่นั้น และมีการล้างอาหาร และทิ้งเศษอาหาร ไหลลงสู่ท่อระบายน้ำ ทำให้บริเวณแฟลคอาคาร 21 ท่อระบายน้ำจะอุดตันแทบทุกสัปดาห์ และต้องมีการลอกท่อกันแทบทุกสัปดาห์ เคยมีการรณรงค์ให้มีการกรองเศษอาหารก่อนทิ้ง และให้ติดถังดักไขมัน ซึ่งจะไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ

เมื่อ พ.ศ. 2542 มีการลอกท่อบริเวณอาคารทั้ง 30 อาคารพร้อมปรับปรุง ทางทำหน้าอาคารให้สูงขึ้น ขยายปากคอกท่อระบายน้ำ และสูบลูจาระทั้ง 30 อาคาร เพื่อเตรียมการส่งมอบอาคารเมื่อครบสัญญาเช่าซื้อ

เคหะชุมชนคลองจั่นมีบ่อบำบัดขนาดใหญ่ขณะนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ กทม. เพื่อบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงลำน้ำสาธารณะ แต่ไม่มีบ่อดักไขมัน และทุกโครงการ ก็ไม่มีบ่อดักไขมันบริเวณอาคาร ถ้าจะมีต้องวางแผนตั้งแต่คอนกรีตแบบโครงการ ถ้ามาปรับปรุงให้มีเพิ่มภายหลังเสียค่าใช้จ่ายสูง

การซ่อมบำรุงสิ่งที่ชำรุดแก่ผู้อยู่อาศัยที่ร้องขอ

ในกฎระเบียบการซ่อมบำรุงสิ่งที่ชำรุดภายในห้องผู้อยู่อาศัย จะต้องแจ้งช่างภายนอก แต่ค่าใช้จ่ายจะสูงกว่าอัตราบริการของ สช. ที่บริการให้ การที่ สช. บริการให้เนื่องจากผู้อยู่อาศัยหาช่างภายนอกซ่อมได้ยาก ดังนั้นจึงมีผู้อยู่อาศัยต้องการให้ทำการซ่อมบำรุงจำนวนมากจึงบริการไม่ทัน เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่จำกัด ประกอบกับผู้อยู่อาศัยต้องการให้ซ่อมในระยะเวลาจำกัด และช่วงหลังจำนวนพนักงานลดน้อยลงเนื่องจากปลดเกษียณ ลาออกและไม่มีการรับเพิ่ม ดังนั้นจึงขอบริการ ให้ผู้อยู่อาศัยหาช่างภายนอกซ่อมเอง หรือถ้าจะจ้างพนักงาน สช. ก็ต้องจ้างนอกเวลาปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงของ สช. มีหน้าที่ซ่อมบำรุง ก ภายนอกห้องพักที่เป็นทรัพย์สินของผู้อยู่อาศัยใช้ร่วมกัน เช่น ท่อรวมแตก หรือฝาท่อระบายน้ำชำรุด เป็นต้น และจะมีเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงประจำในวันหยุด เฉพาะสำหรับการซ่อมปั้มน้ำเท่านั้น เพราะงานอื่นๆ สามารถรอไว้ซ่อมวันธรรมดาได้

การซ่อมบำรุงมีคุณภาพหรือไม่ขึ้นกับหลายปัจจัยตัดสินใจได้ค่อนข้างลำบาก มีการซ่อมบำรุงเพื่อเตรียมการ โอน เช่น ปรับปรุงทางทำหน้าอาคาร ซ่อมท่อระบายน้ำได้คืนที่แตกเนื่องจากพื้นดินทรุด และมีการตั้งงบประมาณ ซ่อมฝาปิดท่อระบายน้ำทั้งที่เสาอาคาร ฝาปิดปล่องทิ้งขยะ (หาชเนื่องจากมีการปลดออก) ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องใช้งบประมาณหลายล้านบาท

การตรวจสอบทรัพย์สินสาธารณะที่เสียหาย

มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกเดือน แต่เมื่อพบว่าทรัพย์สินสาธารณะเสียหายมิใช่จะดำเนินการซ่อมได้เลข ต้องมีการรวบรวม และจัดตั้งเป็นงบประมาณ และต้องหางบประมาณ

การบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ

การบำรุงรักษาที่ต้องทำคือ การบำรุงรักษาปั้มน้ำเพียงอย่างเดียว และมีการบำรุงรักษาสม่ำเสมอ เช่น ทำความสะอาด, เติมน้ำมันหล่อลื่น ทุกเดือน ผู้อยู่อาศัยอาจไม่เห็นเนื่องจากปั้มน้ำอยู่ในห้อง

3. การจัดระเบียบชุมชน

การตรวจสอบการอยู่อาศัย

เจ้าหน้าที่ สข. จะตรวจพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นหลักเช่น ระเบียงทางเดินถ้ามีการวางของเกะกะก็จะให้ขกออก ส่วนในห้องถือเป็นสิทธิส่วนตัว จะไม่ตรวจ นอกจากมีการร้องเรียนว่าก่อความเดือดร้อนรำคาญ จึงทำการตรวจสอบ ดักเตือน และติดตามผล เนื่องจากผู้ร้องจะคอยดู ถ้าไม่มีการร้องเรียนมาอีกแสดงว่าดักเตือนแล้วได้ผล แต่ถ้ามีการร้องเรียนมาอีก จะต้องไปตรวจสอบ ดักเตือนหรือบอกเลิกสัญญา แต่ในบางกรณีก็ต้องอาศัยเวลาในการปรับพฤติกรรมของตัวผู้ก่อความเดือดร้อนรำคาญ เช่น พ่อของผู้เช่าซื้อทานเหล้า แล้วตะ โจน โวยวาย ต้องให้ออกาสในการปรับพฤติกรรม ถ้าบอกเลิกสัญญาเลขก็ไม่เหมาะสม ซึ่งบางครั้งอาจไม่ถูกใจผู้ร้องเรียน

การจัดระเบียบการอยู่อาศัย ดูแลให้ปฏิบัติตามสัญญา ไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ

การเคหะแห่งชาติมีหน้าที่สร้างนิสัยการอยู่ร่วมกันแก่ผู้อยู่อาศัย การดูแลให้ผู้อยู่อาศัยปฏิบัติตามระเบียบเป็นปัญหาที่ควบคุมได้ยาก เคยมีทั้ง การดักเตือน บอกเลิกสัญญา และรณรงค์ให้ปฏิบัติตามระเบียบการอยู่อาศัย ไม่ค่อยประสบความสำเร็จเนื่องจากผู้อยู่อาศัยบางส่วนขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติตามระเบียบการอยู่อาศัยร่วมกัน และทางสข. ไม่มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะไปตรวจ และติดตามอย่างใกล้ชิด

พื้นที่ใต้ถนนแพลตฟอร์มเคหะจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยสำหรับพักผ่อน และให้อากาศไหลเวียนบริเวณอาคารได้สะดวก เคยมีการรณรงค์จัดระเบียบใต้ถนนอาคารแพลตฟอร์มให้วางได้เพียงโต๊ะม้าหิน แต่ผู้อยู่อาศัยขอให้อนุโลมให้ทำลูกกรงเพื่อเก็บรถจักรยานยนต์เพื่อป้องกันการสูญหาย จึงอนุโลมให้มีการเก็บเฉพาะรถจักรยานยนต์ แต่ก็ค่อยๆ มีการบุกรุกละเมิด

ระบบควบคุมผู้เช่าช่วงปฏิบัติได้ยาก เนื่องจากตรวจสอบได้ยากว่าใครเช่าช่วงเพราะแพลตฟอร์มลงจันเป็นอาคารเช่าซื้อ ผู้ซื้อไม่มีสิทธิเต็มที่ นอกจากมีการร้องเรียนมาว่ามีการก่อความเดือดร้อนรำคาญ เมื่อไปตรวจสอบพบว่าเป็นผู้เช่าช่วง ก็จะบอกเลิกสัญญากับผู้เช่าซื้อ เนื่องจากมีการให้เช่าช่วงเป็นจำนวนมาก จึงมีการออกระเบียบเป็นพิเศษสำหรับเคหะชุมชนคลองจั่น คือถ้าถูกบอกเลิกสัญญาเนื่องจากเช่าช่วงผู้เช่าซื้อจะต้องชำระค่าต่อสัญญาเนื่องจากถูกบอกเลิกสัญญา เนื่องจากการเช่าช่วง จำนวน 5,000 บาท แต่ถูกบอกเลิกสัญญา เนื่องจากกรณีอื่นๆ เช่นเลี้ยงสุนัข ผู้เช่าซื้อจะต้องชำระค่าปรับในการต่อสัญญาเพียง 500 บาท ระบบควบคุมผู้เช่าช่วงสามารถทำได้ง่ายขึ้นถ้าเป็นนิติบุคคลอาคารชุด

การที่มีการระบุระเบียบการอยู่อาศัย และห้ามการเช่าช่วงไว้ในสัญญาเพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการฝ่าฝืนระเบียบการอยู่อาศัยร่วมกันเพื่อให้ผู้อยู่อาศัยในชุมชนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข คงมิได้มุ่งหวังผลเต็ม 100 % ว่าจะไม่มีการฝ่าฝืนเลย การที่จะไม่ให้มีการฝ่าฝืนระเบียบการอยู่อาศัยเลยจะต้องมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และตรวจสอบการอยู่อาศัยอย่างใกล้ชิด และไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการเช่าช่วงหรือไม่ ถ้าผู้เช่าช่วงไม่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ ฉะนั้นสัญญาระบุไว้เพื่อป้องปรามในกรณีมีการก่อความเดือดร้อนรำคาญเนื่องจากการเช่าช่วง สามารถที่จะบอกกับผู้เช่าซื้อได้ว่าปฏิบัติไม่ถูกต้องตามสัญญา ทาง สช. สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม เช่นตัดเดือน หรือบอกเลิกสัญญา

การดูแลป้องกันทรัพย์สินสาธารณะ

ทาง สช. เป็นผู้จัดหาทรัพย์สิน ให้คณะกรรมการชุมชน และผู้อยู่อาศัยซึ่งเป็นผู้ใช้จะต้องช่วยกันดูแล

การบุกรุกละเมิด

ร้านค้าที่อยู่บนทางเท้าทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบทาง กทม. เนื่องจากการเคหะแห่งชาติ ได้โอนถนน และทางเท้าให้ทาง กทม. รับผิดชอบ ทาง สช. ไม่มีอำนาจในการควบคุมในส่วนนี้ กรณีร้านค้าบุกรุกละเมิดสวนหย่อมเนื่องจาก

1. ความหย่อนยานของเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่ง
2. ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำทำให้ผู้คนตกงาน หันมาค้าขาย และบุกรุกพื้นที่
3. เจ้าหน้าที่ของ สช. ไม่มีอำนาจในการจับ และปรับ การจับ และปรับขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเนื่องจากการบุกรุก / ละเมิด เป็นคดีอาญามีอายุคดีความ 10 ปีเจ้าหน้าที่การเคหะแห่งชาติไม่สามารถทำอะไรได้ ถ้าจะแก้ไขเรื่องนี้จะต้องไปแก้ไขที่กฎหมายให้เจ้าหน้าที่ของการเคหะแห่งชาติมีอำนาจในการจับ และปรับผู้บุกรุก/ ละเมิด

กรณีตลาดนัดบุกรุกพื้นที่ทางเท้า นั้นเคยมีการให้เลิกจัดตลาดนัดคณะกรรมการชุมชน ไม่ยินยอมต้องการให้มีการจัดตลาดนัดขึ้นมาใหม่ ถึงขั้นเดินขบวนร้องเรียน และสามารถเลิกตลาดนัดได้เมื่อปี พ.ศ. 2540-2541 หลังจากนั้น ตลาดนัดเริ่มกลับมาใหม่โดยคณะกรรมการ ปัญหานี้ คณะกรรมการชุมชนควรจะควบคุมดูแลกันเอง เพราะการจัดตลาดนัดทางคณะกรรมการชุมชนเป็นผู้ดำเนินการทาง สช. ก็มีการป้องปราม ถ้าก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัยมาก

พื้นที่ใต้ถุนอาคารแฟลตเป็นสมบัติของการเคหะแห่งชาติ ถ้ายังไม่มีกรรมสิทธิ์ให้ผู้อยู่อาศัย การเคหะแห่งชาติสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ สำหรับสำนักงานเก่าใต้ถุนอาคารแฟลต 16 หลังการย้ายสำนักงานเคหะชุมชนมาที่ใต้ถุนอาคารแฟลต 17 สำนักงานเคหะชุมชนเก่าก็ใช้เป็น ที่เก็บวัสดุของสำนักงานเคหะชุมชน ขณะนี้เตรียมการรื้อก่อนส่งมอบอาคารให้ผู้อยู่อาศัย

4. การพัฒนาชุมชน

การตั้งกรรมการชุมชน

การเลือกคณะกรรมการชุมชนผู้อยู่อาศัยเป็นผู้เลือกกันเอง ผู้ที่มีสิทธิเลือก คือผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์เท่านั้น เนื่องจากนโยบายของการเคหะแห่งชาติให้ความสำคัญกับกรรมการชุมชนเป็นอย่างมาก ขณะที่ป็นหัวหน้า สข. การทำงานส่วนใหญ่จะแจ้งผ่านทางคณะกรรมการชุมชน เนื่องจากต้องการให้คณะกรรมการชุมชนรับบทบาท และหน้าที่ของตนเอง และคณะกรรมการชุมชนจะต้องไปแจ้งให้ผู้อยู่อาศัยทราบมิฉะนั้นจะไม่เกิดระบบคณะกรรมการชุมชน ถ้าทุกช่องทาง สข. ต้องประสานงานกับผู้อยู่อาศัยโดยตรง ถ้าคณะกรรมการชุมชนทำหน้าที่ได้ดีจะช่วยลดภาระในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของ สข. ได้มาก

การให้ความรู้คณะกรรมการชุมชน

การให้ความรู้กรรมการชุมชนมีดังนี้ ซึ่งคิดว่าไม่น้อย

1. ปฐมนิเทศน์
2. การจัดสัมมนาให้ความรู้
3. ประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับอาคารชุด

คณะกรรมการชุมชนบางคนก็ไม่เข้าร่วมในบางครั้ง และเอกสารที่แจกจ่ายให้บางท่านก็ไม่ได้อ่าน การประชุมทาง สข. จะประชุมร่วมกับประธานคณะกรรมการชุมชนเท่านั้น ซึ่งจะจัดประชุมทุกเดือน และทาง สข. มีการคิดรายงาน และผลการประชุมที่บอร์ดประกาศ แต่ละอาคาร และประธานชุมชนต้องไปแจ้งให้คณะกรรมการชุมชนทราบ และคณะกรรมการชุมชนจะต้องไปแจ้งให้ผู้อยู่อาศัยทราบ ถ้าประธานไม่ไปแจ้งให้คณะกรรมการชุมชนทราบ คณะกรรมการชุมชนก็จะไม่ทราบผลประชุม และถ้าคณะกรรมการชุมชนไม่แจ้งให้ผู้อยู่อาศัย ทราบผู้อยู่อาศัยก็จะไม่ทราบผลการประชุม และรายงานผลการประชุม

การให้ความรู้ผู้อยู่อาศัย

การให้ความรู้ผู้อยู่อาศัยมีการปฏิบัติดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญมากๆ จะให้เจ้าหน้าที่เดินไปแจกเอกสารถ้าห้องไหนไม่อยู่ก็จะเสียบสอดเข้าไปได้ประตู
2. ข้อมูลข่าวสารทั่วไปจะติดประกาศ และแจ้งผ่านคณะกรรมการชุมชน
การที่ผู้เช่าซื้อไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเนื่องจาก
 1. เอกสารที่แจกให้ที่แต่ละห้องผู้เช่าซื้อไม่ได้รับ ถ้าผู้เช่าช่วงไม่ได้เก็บไว้ให้
 2. ข้อมูลที่ติดที่บอร์ดประกาศสูญหาย เพราะมีผู้นำออกไป

การมีส่วนร่วมบริหารชุมชน

กิจกรรมชุมชน ที่เคหะชุมชนแฟลตคลองจั่น แต่ละแฟลตจะแยกกันจัด ดังนั้นการจัดกิจกรรมจะมีบ่อข ทางเจ้าหน้าที่ สช. ที่ไปร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น จะมีหัวหน้า สช. หรือรองหัวหน้า สช. เป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องเลือกกิจกรรมที่จะไปร่วมด้วยไม่สามารถที่จะไปร่วมได้ทุกงาน

กิจกรรมชุมชนหลักๆ ที่ทาง สช. จัดได้แก่ กิจกรรมวันเด็ก, วันแม่แห่งชาติ, วันเฉลิมพระชนพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จะเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับเยาวชน, การต่อต้านยาเสพติด, การแข่งขันกีฬา เช่นคลองจั่นคัพ เมื่อปี 41

การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ นำบริการเข้าสู่ชุมชน

เคหะชุมชนคลองจั่นมีหน่วยงานต่างๆ นำบริการเข้าสู่ชุมชนจำนวนมาก เช่น การบริการรักษาโรคผิวหนัง, X-Ray ร่างกาย, กิจกรรมสอนทำขนม, ฝึกอบขนมอาชีพโดยกทม, สอนทำผมตัดเสื้อโดยกรมประชาสัมพันธ์, กิจกรรมทำหมันสุนัข และฉีดวัคซีนสุนัข เป็นต้น แต่หลายโครงการก็ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น นำบริการรักษาโรคผิวหนังเข้ามาซึ่งตั้งเป้าหมายไว้ว่าผู้ใช้บริการ 1,000 คน แต่มีผู้อยู่อาศัยมาใช้บริการแค่ 200 คน

ส่วนปัญหาสุนัขจรจัดมีทั้งผู้อยู่อาศัยที่ต้องการให้ กทม. จับและฝ่ายที่ไม่อยากให้จับโดยปกติทาง สช. จะแจ้งให้ กทม. มาจับปีละ 2 ครั้ง โดยเฉพาะในฤดูร้อน การควบคุมจำนวนสุนัขจรจัดมิใช่หน้าที่ของทาง สช. แต่เนื่องจาก สช. มีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยของชุมชน ผู้อยู่อาศัยมีอะไรจึงแจ้งมาที่ สช.

ปัญหาเคหะชุมชนคลองจั่นที่ควรปรับปรุง

1. ปรับปรุงเรื่องจิตสำนึกในการอยู่อาศัยร่วมกัน
2. การที่การเคหะให้บริการโดยไม่จำกัด กลายเป็นการสร้างวัฒนธรรม การเรียกร้องให้ผู้อยู่อาศัยซึ่งเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และภาพพจน์ของสำนักงานเคหะชุมชน
3. ผู้อยู่อาศัยจะต้องมีส่วนร่วมในการบริหารชุมชนเพิ่มขึ้น
4. กรรมการชุมชนต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมิใช่เพื่อประโยชน์ของตนเอง
5. ปัญหาการบุกรุกพื้นที่ทำการค้า