

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งอำนวยความสะดวก และการเพิ่มค่าเช่าสำหรับอาคารพักอาศัยรวมให้เช่า ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภค มาประกอบการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาคารอยู่อาศัยรวม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปการศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก

เป็นการศึกษาองค์ประกอบ และคำจำกัดความของคำว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในงานวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

1.1 ประเภทของทรัพย์สินส่วนกลาง

ปรารงค์ดี ภู่งอกสกุล, (2546). ได้แบ่งประเภทของทรัพย์สินส่วนกลางที่เป็นทรัพย์สินส่วนกลาง คือ ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุด ที่ดิน ที่ตั้งอาคารชุด และที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้ หรือประโยชน์ร่วมกัน สำหรับเจ้าของร่วม แบ่งออก เป็น 2 ประเภท คือ

1) ประเภทโครงสร้างพื้นฐานรวม ได้แก่ โครงสร้างอาคาร ระเบียง ทางเดิน ภายใน ถนนบันได ระบบไฟฟ้า ระบบประปา สุขาภิบาล และระบบดับเพลิง

2) ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละอาคารจัดให้ตามระดับราคาประเภทลูกค้า และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น เพื่อเป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ เพื่อการกีฬา และส่วนพักผ่อน ได้แก่ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ห้องออกกำลังกาย เพื่อบริการ ได้แก่ ห้องรับแขก ห้องสมุด บริการซักรีด เพื่อสาธารณูปการ และพาณิชยกรรม ได้แก่ ร้านค้า ห้องอาหาร เป็นต้น

1.2 ทรัพยากรกายภาพ

ปรางค์วดี ภู่พกสกุล, (2546). ยังได้ให้ความหมายของทรัพยากรกายภาพไว้ว่า ทรัพยากรกายภาพ หมายความว่าครอบคลุมทั้งอาคารพื้นที่ภายในอาคาร ระบบอาคาร บริเวณโดยรอบหรือที่ดินโดยรอบ สวนและสนาม ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญในกระบวนการผลิต และส่งผลต่อคุณภาพการผลิต ทั้งยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายอย่างมาก ส่งผลต่อต้นทุนการผลิตด้วย ซึ่งทรัพยากรกายภาพประกอบด้วย

1) อาคาร หมายถึง ตัวอาคาร โครงสร้างอาคาร พื้น ผนัง หลังคา เป็นสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้พื้นที่อาคาร เพื่อการอยู่อาศัย ที่ทำงาน หรือ เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามความต้องการของเจ้าของอาคาร หรือผู้ใช้อาคาร นั้น ๆ

2) สถานที่ หมายถึง ที่ดิน บริเวณภายนอกอาคาร พื้นที่โดยรอบอาคาร ได้แก่ สวน สนาม สระน้ำ ถนน ทางเดิน ที่จอดรถ ที่จอดรถ ฯลฯ

3) ระบบประกอบอาคาร หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในและภายนอกอาคาร ได้แก่

(1) ระบบเครื่องกล เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบลิฟท์ และระบบปั้มน้ำ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในอาคาร เป็นต้น

(2) ระบบไฟฟ้า เช่น ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบไฟฟ้ากำลัง ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบหม้อแปลงไฟฟ้า เป็นต้น

(3) ระบบป้องกันอัคคีภัย และระบบความปลอดภัย เช่น ระบบสัญญาณแจ้งเตือนภัย ระบบตรวจจับควันไฟ ระบบโทรทัศน์วงจรปิด ระบบสายฉีดน้ำดับเพลิง ระบบการควบคุมการเข้า-ออก เป็นต้น

(4) ระบบสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ ระบบเสียงตามสาย ระบบอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

(5) ระบบอื่น ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครื่องยนต์กลไก การผลิต เป็นต้น ครุภัณฑ์ เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ สำนักงานต่าง ๆ

1.3 การบริการจัดการหอพัก

ทองม้วน โลหะรังสี, (2549). กล่าวว่าการบริหารจัดการหอพักในฐานะผู้ประกอบการเป็น 7 ส่วน คือ

1) อาคารสถานที่ เกี่ยวกับการออกแบบ และตกแต่ง

2) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่อยู่อาศัย เช่น ร้านค้า ร้านขายของ ร้านซักอบรีด และที่จอดรถ เป็นต้น

- 3) ระบบต่าง ๆ ภายในอาคาร เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง โดยการจัดหาเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในห้องพัก เช่น เฟอร์นิเจอร์ เครื่องปรับอากาศ มุ้งลวด ผ้า màn เป็นต้น
- 5) การกำหนดราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน
- 6) กลยุทธ์ทางการตลาด

1.4 ทฤษฎีการจูงใจ

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) (อ้างใน กัญชวลิกา ธานี, 2546) ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการอย่างเต็มที่ ได้แก่

- 1) ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยพื้นฐาน (hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ต้องการจัดให้มีการอยู่เสมอภายในธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของลูกค้าองค์กรนั้น ๆ หากองค์กร ไม่ได้เตรียมปัจจัยเหล่านี้ไว้ อย่างเพียงพอ จะก่อให้เกิด ความไม่พอใจแก่ลูกค้าลงมาระดับศูนย์ ตามที่เฮอริชเบอร์ก เรียกว่า Return to Zero ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ในแง่ที่อยู่อาศัยรวมให้เช่า ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบป้องกันอัคคีภัย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาคารทุกแห่งจัดให้มี เช่น ตู้ โต๊ะ เติง เป็นต้น
- 2) ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่เข้ามาช่วยเสริมปัจจัยพื้นฐาน ให้มีความน่าสนใจ และสมบูรณ์ ครบถ้วนยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่ดึงดูด จูงใจ หรือก่อให้เกิด ความพอใจที่จะมาใช้บริการเป็นประจำ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ ในแง่อาคารพักอาศัยรวมให้เช่า ได้แก่ เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ร้านซักอบรีด ร้านอาหาร ร้านมินิมาร์ท เป็นต้น

1.5 การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (อ้างใน นิमित โออุไร, 2537). ให้ข้อคิดว่าหอพักรวมควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการอยู่อาศัย การดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานและการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศทางการศึกษา ดังนั้น หอพักควรจัดให้เป็นระเบียบ สะอาด มีของใช้ที่สวยงาม มีระเบียบกฎเกณฑ์ให้ทุกคนถือปฏิบัติ

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาคารอยู่อาศัยรวม

ผู้วิจัยได้แบ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาคารอยู่อาศัยรวมให้เช่า ที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบอาคาร (กฎกระทรวงฉบับที่ 33,

2.1 ระบบรักษาความปลอดภัย

กรณีอาคารเข้าข่ายเป็นอาคารสูง คือ อาคารที่สูงตั้งแต่สี่ชั้นขึ้นไป และสูงไม่เกิน 23 เมตร หรืออาคารที่สูงสามชั้น และมีลาดฟ้า เหนือชั้นที่สามที่มีพื้นที่เกิน 16 ตารางเมตร

- 1) ต้องมีระบบไฟฟ้าฉุกเฉินเพียงพอที่จะมองเห็นช่องทางการหนีไฟได้ชัดเจนขณะเกิดเพลิงไหม้ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 39 ข้อ 7)
- 2) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิด และขนาดที่กำหนด (กฎกระทรวง ฉบับที่ 47 ข้อ 5(3))
- 3) ต้องมีระบบสัญญาณเตือนไฟไหม้ทุกชั้น กรณีอาคารมีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในหลังคาเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร (กฎกระทรวง ฉบับที่ 47 ข้อ 5(4))
- 4) ต้องมีบันไดหนีไฟที่ทำด้วยวัสดุทนไฟอย่างน้อยหนึ่งแห่ง (กฎกระทรวง ฉบับที่ 55 ข้อ 27) และประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องข้อกำหนดลักษณะแบบของบันไดหนีไฟและทางหนีไฟทางอากาศของอาคาร

2.2 กรณีอาคารที่ก่อสร้างเข้าข่ายเป็นอาคารสูง

- 1) ต้องจัดให้มีผนังหรือประตูที่ทำด้วยวัสดุทนไฟที่สามารถปิดได้ มิให้เปลวไฟหรือควันเมื่อเกิดเพลิงไหม้เข้ามาในบริเวณบันไดหนีไฟได้ของอาคาร (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 8)
- 2) ต้องมีระสัญญาณเตือนไฟไหม้ทุกชั้น (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 16)
- 3) ต้องมีระบบป้องกันเพลิงไหม้ ซึ่งประกอบไปด้วย ท่อน้ำเย็น ที่เก็บน้ำสำรอง และ หัวรับน้ำดับเพลิง (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 18)
- 4) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิง แบบมือถือ และขนาดที่พอเหมาะ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 19)
- 5) ต้องจัดให้มีระบบดับเพลิงอัตโนมัติ เช่น Sprinkle system หรือระบบที่เทียบเท่าที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเองทันที เมื่อเกิดเพลิงไหม้ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 20)
- 6) ต้องมีบันไดหนีไฟชั้นสูงสุด หรือ ลาดฟ้าสู่พื้นดินอย่างน้อย 2 บันได (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 22)

2.3 ระบบอาคาร

กรณีที่กำลังก่อสร้างเข้าข่ายเป็นอาคารสูง

- 1) ต้องมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยโดยวิธีลำเลียงหรือทิ้งลงปล่องทิ้งมูลฝอยในที่ ๆ จัดให้เป็นที่ทิ้งขยะ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 33 ข้อ 38)
- 2) ต้องมีลิฟท์โดยสาร และลิฟท์ดับเพลิงที่ใช้กับอาคารสูงให้มีขนาดมวลบรรทุกไม่น้อยกว่า 630 กิโลกรัม

2.4 การจัดทำรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม

เป็นพระราชบัญญัติ การกำหนดประเภทและขนาดของโครงการหรือกิจการซึ่งต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม และหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ และแนวทางการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ฉบับ พ.ศ. 2552 โดยที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยให้มีการจัดตั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขึ้น และให้โอนภารกิจของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ไปเป็นของกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบกับเป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมการกำหนดประเภทและขนาดของโครงการหรือกิจการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามประกาศ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดประเภทและขนาดของโครงการหรือกิจการของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ที่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบ สิ่งแวดล้อม และประกาศกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติและแนวทางในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 46 มาตรา 48 มาตรา 49 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 แก้ไขโดยมาตรา 114 แห่งพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

แนวทางการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือรายงานผลกระทบ สิ่งแวดล้อมเบื้องต้น ให้เป็นไปตามเอกสารท้ายประกาศ 2 การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมหรือรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อม เบื้องต้นดังกล่าว ต้องจัดทำโดยบุคคลซึ่งได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ชำนาญการศึกษผลกระทบสิ่งแวดล้อม

ในข้อ 5 ของข้อกำหนดให้นำความในข้อ 3 มาใช้บังคับสำหรับการขยายขนาดของโครงการหรือกิจการ ซึ่งต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม หรือรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น โดยอนุโลม ข้อ 6 โครงการหรือกิจการตามประกาศในข้อ 1 (1) (2) หรือ (3) ที่ได้ยื่นเสนอ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ และแนวทางในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ตามประกาศตามข้อ 1 (4) (5) (6) หรือ (7) ต่อไปจนกว่าคณะกรรมการผู้ชำนาญการพิจารณา รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมจะมีความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่ง และข้อ 7

ตารางที่ 2.1

ตารางแนบท้าย ประเภทและหลักเกณฑ์ของโครงการที่ต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมบางส่วน (เฉพาะช่วงอาคารอยู่อาศัยรวม)

ลำดับ	ประเภทโครงการหรือกิจการ	ขนาด	หลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบปฏิบัติ
31.	อาคารอยู่อาศัยรวมตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร	ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 80 ห้องขึ้นไป หรือมีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ 4,000 ตารางเมตรขึ้นไป	ให้เสนอในชั้นขออนุญาตก่อสร้างหรือหากใช้วิธีการแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารโดยไปยื่นขอรับใบอนุญาต ให้เสนอรายงานในชั้นการแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น

ที่มา: การกำหนดประเภทและขนาดของโครงการหรือกิจการซึ่งต้องจัดทำรายงาน การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมฯ. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2552.

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากทฤษฎีของ Robbins ได้กล่าวถึงขั้นตอนการตัดสินใจของคนต่อผู้อื่น หรือสิ่งอื่นใดสิ่งหนึ่งนั้นประกอบด้วย (Robbins, 2003: pp. 123-133)

เริ่มจากการรับรู้ (Perception) ของบุคคลนั้น ๆ แล้วจึงเกิดความรู้สึกต่อสิ่งที่รับรู้ นั้นด้วยปัจจัยที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล อันได้แก่ ทักษะคติ (attitudes) แรงจูงใจ (motives) ความสนใจ (interest) ประสบการณ์ (experience) ความคาดหวัง (expectation) ทำให้ความรู้สึก (feeling) ที่เกิดขึ้นของบุคคลจะแตกต่างกัน อันนำมาซึ่งผลของการตัดสินใจความรู้สึกต่อสิ่งที่เห็นต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน เช่น อันได้แก่ ความพึงพอใจ ไม่พอใจ ชอบ ไม่ชอบ เป็นต้น

Vroom (1964, p.99) กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นสามารถ ใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นโดยทักษะคติในด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติในด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นนั่นเอง

อลิสซา ทศวัฒน์ (2548, น.23) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลที่ตอบสนองต่อวัตถุ สิ่งของ สถานการณ์ หรือตัวบุคคล หรือสิ่งใด ๆ ในด้านบวก อันได้แก่ รู้สึกพอใจ ชอบใจ รู้สึกดี เป็นต้น

4. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เรามีลำดับความต้องการจากระดับต่ำสุดไปจนสูงสุดซึ่งความต้องการระดับต่ำสุดได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการระดับถัดไป จึงพัฒนาตามมา ซึ่งมาสโลว์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ได้ 5 ชั้น ดังนี้ (อ้างใน สงวน สิทธิเลิศอรุณ, 2543: น. 309-310)

1) ความต้องการทางสรีรวิทยา (physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Survival needs) ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในสังคม

3) ความต้องการทางสังคม (social need) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs)

4) ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง (esteem needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่อง ๆ หนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ได้ดีที่สุดเท่าที่ทำได้ (self-fulfillment need) ที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดที่ตนคาดหวังเอาไว้ ระดับความต้องการดังกล่าวนี้ หากจะเขียนเป็นแผนภูมิแสดงถึงลำดับความสำคัญของการตอบสนอง ก่อน-หลัง เป็นรูปบันได ตามภาพประกอบที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์



ที่มา: อลิสา ทศวัฒน์, 2548, น. 25.

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการบำบัดความต้องการของมนุษย์อย่างแท้จริง โดยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่ส่งผลแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมได้อีก แต่จะมีเฉพาะความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น

เช่นเดียวกับนักศึกษาเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ลำค้ำต่อความต้องการของมนุษย์ คือ การได้รับการตอบสนองความต้องการด้าน อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองในระดับที่พอใจแล้ว ก็จะส่งผลในการสร้างระดับของความต้อการสูงขึ้นต่อไป (อลิสา ทศวัฒน์, 2548: น. 24-26)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญชลิลา ธานีล (2546) ศึกษาเรื่อง บทบาทของสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ อาคารชุดพักอาศัยระดับ ราคาปานกลางในเขตบางกะปิ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้พักอาศัยใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกของ 2 โครงการมีความแตกต่างกัน โดยโครงการบดินทร์สวีทโฮม ได้แก่ ร้านอาหาร ร้านซักรีด ร้านทำผม ส่วนโครงการรอยัลไนน์เรสซิเดนซ์ ได้แก่ สระว่ายน้ำ ร้านซักอบรีด ชาวน้ำ แต่ความเห็นของผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสำคัญต่อการอยู่อาศัยของทั้ง 2 โครงการ มีรายละเอียดคล้ายกัน คือ การรักษาความปลอดภัย ลิฟท์ที่จอดรถ การรักษาความสะอาด และการบำรุงรักษา ประปา ไฟฟ้า ซึ่งคล้ายกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้อยู่อาศัยด้วย

กาญจนา แก้วแย้ม (2539) ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า อาคารที่เช่าพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นอาคารอยู่อาศัยรวมชายหญิง ราคาเช่าเฉลี่ยต่อเดือน 2,445 บาท รูปแบบห้องพักเป็นห้องสี่เหลี่ยมมีห้องน้ำในตัว เพอร์นิเจอร์ ภายในห้องมีโทรทัศน์ และเตียงนอน การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่มียามรักษาการณ์ และแม่บ้านคอยดูแลภายในอาคาร มีร้านขายของชำ ร้านอาหาร ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย ผู้เช่าส่วนใหญ่ต้องการให้หอพักมีการปรับปรุง ซ่อมบำรุง อุปกรณ์ ต่าง ๆ ทั้งภายใน-ภายนอกอาคาร และต้องการ ระเบียง โทรทัศน์ พัดลม โต๊ะเขียนหนังสือ ที่นอน ตู้เสื้อผ้า และฟูกที่นอน หมอน

กรรณิกา พิริยะจิตรา (2543) ศึกษาเรื่อง ที่พักอาศัยเอกชน: ความต้องการขั้นพื้นฐานในที่พักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า การจัดสวัสดิการหอพักให้นักศึกษา โดยเฉพาะที่เช่าพักอาศัยเอกชนสำหรับนักศึกษา จะต้องตระหนักถึงความต้องการขั้นพื้นฐานในที่เช่าพักอาศัยอันดับแรก คือ การมีสถานที่นั่งพักผ่อนทำกิจกรรมรับแขกส่วนกลาง รองลงมาคือ สาธารณูปโภคที่ดี มีบริการเก็บขยะ มีไฟฉุกเฉิน โทรศัพท์ภายในห้อง เสอาอากาศที่วี เคเบิลทีวี เพอร์นิเจอร์ เช่นตู้ โต๊ะ เตียง เครื่องบริการน้ำดื่มฟรี มีรถรับส่งระหว่างที่พักกับสถานศึกษา

ฉวีวรรณ เต๋นไพบูลย์ (2536) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้ปานกลางในเขตชั้นกลางของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้ปานกลางในเขตชั้นกลางของกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านที่ตั้ง
- 2) ปัจจัยด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- 3) ปัจจัยด้านรูปแบบการก่อสร้าง
- 4) ปัจจัยด้านราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน
- 5) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย
- 6) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทวีเกียรติ พิตรปรีชา (2537) ศึกษาเรื่อง การศึกษาอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าในเขต ห้วยขวาง พบว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 5,000-8,000 บาท ต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับที่พักอาศัยและบริการเฉลี่ย 3,000-3,500 บาท ต่อเดือน และมักจะเช่าอาศัยรวมกัน 2-3 คนต่อห้อง ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และหน่วยพักอาศัยของโครงการพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระบบอาคารมากที่สุด

นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันเกษม พบว่า อาคารที่เช่าพักอาศัยรวมชาย-หญิง ค่าเช่าพักเฉลี่ย 2,535 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เช่าพักอยู่ 2 คนต่อห้อง เพื่อรวมกันรับภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพักอาศัย โดยรูปแบบห้องพักที่ต้องการ คือ มีห้องนอนและระเบียงภายในห้อง องค์กรประกอบภายในห้องได้แก่ เติงนอน โทรศัพท ตู้เสื้อผ้าและพัดลม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารได้แก่ที่ทิ้งขยะ ยามรักษาความปลอดภัย ที่จอดรถ และแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ร้านค้าที่ควรมีในอาคารได้แก่ ร้านอาหาร ร้านขายของชำ และร้านซักรีด

เฉลิมรัตน์ นราแก้ว (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกและความพึงพอใจอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าในเขตดินแดง: กรณีศึกษาอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าถนนประชาสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 7,500 บาทต่อเดือน อายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ปัจจัยในการเลือกห้องเช่าคือ มีห้องน้ำ ภายในห้องทางเข้า-ออกสะดวก เจ้าของอาคารอัธยาศัยดี ราคาเช่าห้องรายเดือนเหมาะสม และอยู่ใกล้ที่ทำงานหรือที่เรียน สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการคือ ตู้น้ำหยอดเหรียญ เครื่องปรับอากาศหรือพัดลม และเฟอร์นิเจอร์ที่เป็น เช่น โต๊ะ ตู้ เติง ส่วนสถานที่อำนวยความสะดวก คือ ร้านขายของชำ บริการรับฝากรถ และร้านเสริมสวย ตามลำดับ

สุชาดา สอนขยายกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าอาคารพักอาศัยรวมให้เช่า: กรณีศึกษาบริเวณถนนอ่อนนุช พบว่า การใช้และความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าบนถนนอ่อนนุช ราคาเช่า ระหว่าง 3,000-6,000 บาทต่อเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่า แบ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่มีและผู้ให้เช่าได้แก่ ระเบียง โทรศัพท ที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน เติงและมุงลวด โต๊ะทานข้าว ผ้ามา่าน

ณัชพงศ์ รัตนพัฒน์ (2548) ศึกษาเรื่อง รูปแบบทางกายภาพของอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าในเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า อาคารส่วนใหญ่ สูงเกิน 5 ชั้น ผังที่ดินเป็นรูปสี่เหลี่ยม อาคารส่วนใหญ่สร้างถอยร่นจากถนนด้านหน้า 2-6 เมตร เว้นระยะห่างจากแนวซิตที่ดินด้านข้าง 2 เมตร พื้นที่เปิดโล่ง และที่จอดรถ มีสัดส่วน ร้อยละ 14.29-64.0 ผังห้องพักที่พบส่วนใหญ่เป็นแบบ Double loaded corridor ขนาดห้องพักอยู่ที่ 9-12 ตารางเมตร เจ้าของอาคารจะจัดเตรียมเตียงนอน ตู้เสื้อผ้า และโต๊ะเครื่องแป้ง ห้องน้ำมีขนาด 1.5-3.0 ตารางเมตร เป็นห้องน้ำที่อยู่ภายในห้องพัก ผู้อยู่อาศัยจะใช้ระเบียง สำหรับตากผ้า ซักล้างและติดตั้งตัวคอยร้อน ถ้ามีเครื่องปรับอากาศ พื้นที่ชั้นล่างส่วนใหญ่เป็นร้านค้า และสรุปได้ว่า รูปแบบทางกายภาพของอาคารพักอาศัยรวมให้เช่าในเขตดินแดง จะเป็นไปตามผังที่ดิน ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และความต้องการใช้สอยพื้นฐาน โดยปัจจัยทางเศรษฐกิจ ในเรื่องงบประมาณการก่อสร้างแบบประหยัด เพื่อรักษาราคาค่าเช่า ให้เหมาะสมกับผู้เช่าที่เป็นนักศึกษา หรือผู้ทำงานที่มีรายได้ต่ำ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีการศึกษาเชิงลึก เฉพาะสำหรับอาคารที่ไม่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ซึ่งส่งผลด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัย

อลิสา ทศวัฒน์ (2548) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการหอพักในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจปานกลางกับการบริหารโดยรวม และเมื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยของแต่ละกลุ่มหอพัก พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ชัดในด้านการบริหารอาคารสถานที่ อันได้แก่ สภาพอาคาร ระบบสาธารณูปโภค ระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก และราคาหอพัก การซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก และการดูแลระบบอื่น ๆ ในหอพัก และด้วยสถานะของผู้พักอาศัยที่แตกต่างกันระหว่าง ผู้พักอาศัยที่เป็นนักศึกษา และผู้พักอาศัยที่เป็นบุคลากรหรือข้าราชการของมหาวิทยาลัย ก็มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหาร โดยพบว่าผู้ที่เป็นนักศึกษามีความพอใจค่อนข้างต่ำกว่ากลุ่มของข้าราชการหรือบุคลากร

นิติ รัตนปรีชาเวช (2548) ศึกษาเรื่อง แนวทางการออกแบบและจัดการอาคารพักอาศัยให้เช่าสำหรับผู้มีรายได้น้อย พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความเหมาะสมของการออกแบบและจัดการในแต่ละโครงการ ควบคู่ไปกับการเสนอแนะต่อองค์กรของรัฐและเอกชน สรุปได้ว่า ในการออกแบบโครงการด้านการวางโครงการควรที่จะเลือกทำเลโครงการที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการพัฒนาแล้ว มีเส้นทางคมนาคมเข้าถึงได้หลายเส้นทาง ด้านพื้นที่ส่วนกลางควรออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีรายได้น้อย และสอดคล้องกับสัดส่วนขนาดพื้นที่ในแต่ละกิจกรรมการใช้งาน ด้านห้องพักควรออกแบบให้ส่วนการใช้งานที่รองรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ในการซักผ้า ตากผ้า และประกอบอาหาร ด้านแสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศภายในห้องพักควรที่จะใช้เทคนิคการเลือกวัสดุที่ไม่สะสมความร้อน และลดพื้นที่ที่สร้างด้วยวัสดุสะสมความร้อนหรือหลีกเลี่ยงการจัดสวนพักอาศัยให้ติดกับพื้นที่เหล่านั้น และจัดให้มีช่องระบายระบายอากาศ และไฟแสงสว่างที่เพียงพอ ควรออกแบบของค์ประกอบอาคารที่เหมาะสมระหว่างอาคารกับสภาพแวดล้อม รวมทั้งพิจารณาการวางผังอาคารที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินควรจัดวางอาคารในตำแหน่งที่มีการสัญจรผ่านไปมา และสังเกตเห็นได้ง่ายด้วยระบบถนนล้อมอาคาร ด้านความปลอดภัย เมื่อเกิดอัคคีภัยควรออกแบบทางหนีไฟ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้พักอาศัย และสภาพแวดล้อมจริงมากกว่ายึดตามที่กฎหมายกำหนดเพียงอย่างเดียว ส่วนด้านการจัดการโครงการ ด้านการวางโครงการควรมีแผนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการขนส่ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พักอาศัย ด้านพื้นที่ส่วนกลางควรที่จะมีการติดตามตรวจสอบ บำรุงรักษาสภาพการใช้งานของพื้นที่ส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง สำหรับการค้าขายพาณิชยกรรมภายในโครงการ ในเรื่องการจัดเก็บขยะไม่ควรใช้วิธีการโยนลงปล่อง ควรติดต่อกับทางเขตเพื่อให้มาเก็บขยะตามระยะเวลาตามความเหมาะสม และควรจัดระเบียบการใช้งานในแต่ละพื้นที่ให้ตรงกับจุดประสงค์อย่างเคร่งครัด ด้านแสงสว่างบริเวณพื้นที่ส่วนกลางควรที่จะมีการบำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพดวงไฟอย่างต่อเนื่อง และใช้ระบบเปิด-ปิดไฟแสงสว่างระบบอัตโนมัติ ด้านการติดต่อสื่อสารควรที่จะมีการบำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพของเครื่องโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง ควรติดตั้งในตำแหน่ง และจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้งาน และจัดให้มีการบริการไปรษณีย์ในโครงการจะดีมาก ด้านการให้บริการซ่อมแซมควรมีจำนวนช่างที่เหมาะสมกับขนาดโครงการ และเป็นช่างที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการติดตามตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ และควรประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเข้ามาดูแลด้านความปลอดภัยเมื่อเกิดอัคคีภัย ควรตรวจสอบ และบำรุงรักษาสภาพอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการดับเพลิง และสภาพทางหนีไฟให้พร้อม

6. สรุปการศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะเห็นได้ว่า ได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้เช่าพักอาศัย โดยส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ โดยสามารถแยกสรุปเป็น 4 หมวด ดังนี้

- 1) หมวดโครงสร้างและระบบอาคาร เช่น ระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัย คีย์การ์ด กล้องวงจรปิด และที่จอดรถ เป็นต้น
- 2) หมวดระบบบริการส่วนกลาง เช่น ร้านค้ามินิมาร์ท ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย บริการซักอบรีด และ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- 3) หมวดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เตียงนอน โต๊ะ-เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เป็นต้น
- 4) หมวดการบริหารจัดการภายในโครงการ เช่น การซ่อมบำรุงอาคาร เจ้าของอาคาร อัยยาศัยดี มียามรักษาการณ์ และแม่บ้านคอยดูแลภายในอาคาร เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารพักอาศัยรวมให้เช่านั้น ส่งผลต่อความต้องการ และความพึงพอใจในการเลือกเช่าพักอาศัย และสามารถใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มค่าเช่าห้องพัก ของอาคารเดิมที่ต้องการปรับปรุง หรือแม้แต่โครงการที่จะสร้างใหม่ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อผู้พักอาศัยและผู้ประกอบการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม และคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมผู้เช่าพักอาศัยรวม ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ ทั้งภายในห้องพัก และภายนอกห้องพัก เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาโครงการอาคารพักอาศัยรวมให้เช่า