

ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสภาพการณ์จริงและความคาดหวังของผู้พักอาศัยหรือผู้ใช้งานในอาคารชุด เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์หาแนวทางในการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยในอาคารชุด และศึกษาการบริหารอาคารที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาทฤษฎีในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารอาคารชุด
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอาคาร
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัย
5. พฤติกรรมผู้บริโภค
6. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522

2.1.1 ความหมายของอาคารชุด

มาตรา 4 พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ได้ให้คำจำกัดความในด้านหลัก ๆ เกี่ยวกับอาคารชุดไว้ดังนี้

“อาคารชุด” หมายถึง อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วน ประกอบด้วย กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินส่วนกลาง

“ทรัพย์สินส่วนบุคคล” หมายถึง ห้องชุด และหมายความรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละราย

“ห้องชุด” หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่แยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วนเฉพาะของแต่ละบุคคล

"ทรัพย์สินส่วนกลาง" หมายถึง ส่วนของอาคารชุดที่มีใช้ห้องชุดที่ดินที่ตั้งอาคารชุด และที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม

"หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด" หมายถึง หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคล และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินส่วนกลาง

"เจ้าของร่วม" หมายถึง เจ้าของห้องชุดในอาคารชุดแต่ละอาคารชุด

"นิติบุคคลอาคารชุด" หมายถึง นิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

"ข้อบังคับ" หมายถึง ข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด

2.1.2 กรรมสิทธิ์ในห้องชุดหรือสิทธิและหน้าที่ของเจ้าของห้องชุด

เจ้าของห้องชุดตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ย่อมมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนบุคคลที่เป็นของตน ได้แก่ ห้องชุดแต่ละห้องชุด และสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่จัดไว้ให้เป็นของเจ้าของห้องชุดแต่ละราย เช่น โรงเก็บรถยนต์ส่วนตัว เป็นต้น โดยที่เจ้าของห้องชุดแต่ละห้องชุดย่อมมีสิทธิใช้สอยทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนแต่ผู้เดียว รวมทั้งมีกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์สินส่วนกลางและที่ดินที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกันของเจ้าของร่วมทุกคน และทรัพย์สินอื่นที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เช่น ลิฟต์ บันได เป็นต้น (กฎหมาย ปานสนธิ, 2541, น. 7)

ถึงแม้ว่าเจ้าของห้องชุดนั้นจะเป็นเจ้าของในกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินดังกล่าว แต่การใช้ประโยชน์ในตัวทรัพย์สิน หรือการใช้ประโยชน์เหนือทรัพย์สินนั้น ต้องเป็นไปตามกฎหมาย หรือข้อบังคับอาคารชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด โดยพิจารณาแยกตามประเภททรัพย์สิน ดังนี้

1. ทรัพย์สินส่วนบุคคล ได้แก่ ห้องชุดรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นเจ้าของห้องชุดแต่ละรายด้วย (มาตรา 4) ทรัพย์สินส่วนบุคคลเป็นกรรมสิทธิ์เฉพาะของเจ้าของห้องชุดเจ้าของห้องชุดจึงมีสิทธิใช้และจัดการทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนโดยเสรีเช่นเดียวกับเจ้าของตามกรรมสิทธิ์ แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ต่อทรัพย์สินส่วนบุคคลของตนอันอาจจะเป็นการกระทบกระเทือนต่อโครงสร้าง ความมั่นคง การป้องกันความเสียหายต่อตัวอาคาร หรือการอื่นตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ (มาตรา 13 วรรคท้าย)

2. ทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์ร่วม ได้แก่ พื้นห้องและผนังกันห้องที่แบ่งห้องชุดแต่ละห้องชุดออกจากกัน รวมไปถึงเพดานห้องซึ่งเป็นพื้นห้องที่อยู่ถัดขึ้นไปด้านบน ทรัพย์สินดังกล่าวเป็นกรรมสิทธิ์ร่วมระหว่างเจ้าของห้องชุดที่แบ่งแยก การใช้ให้เป็นไปตามข้อบังคับมาตรา 13 วรรค 2 และต้องไม่ขัดต่อสิทธิของเจ้าของร่วมคนอื่น

3. ทรัพย์ส่วนกลาง มาตรา 14 กล่าวว่า กรรมสิทธิ์ส่วนที่เป็นเจ้าของร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง ให้เป็นไปตามอัตราส่วนระหว่างราคาห้องชุดและราคารวมของห้องชุดทั้งหมดในขณะที่ยกจดทะเบียนอาคารชุด (มาตรา 8)

มาตรา 15 ทรัพย์สินที่ถือว่าเป็นทรัพย์สินส่วนกลาง มีดังต่อไปนี้

1. ที่ดินที่ตั้งอาคารชุด
2. ที่ดินที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน
3. โครงสร้างของอาคารที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน
4. อาคารหรือส่วนของอาคารที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน
5. เครื่องมือและเครื่องใช้ที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน
6. อาคารสถานที่ที่มีไว้ใช้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน
7. ทรัพย์สินที่มีไว้เพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน

2.1.3 การชำระค่าส่วนกลาง (มาตรา 40)

ให้เจ้าของร่วมชำระเงินให้แก่นิติบุคคลอาคารชุด เพื่อดำเนินกิจกรรมของนิติบุคคลอาคาร ดังต่อไปนี้

1. เงินค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุดที่เจ้าของแต่ละห้องชุดจะต้องชำระล่วงหน้า
2. เงินทุนเมื่อเริ่มต้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อบังคับ หรือตามมติของที่ประชุมใหญ่
3. เงินอื่นเพื่อปฏิบัติตามมติของที่ประชุมใหญ่ภายใต้เงื่อนไขซึ่งที่ประชุมใหญ่กำหนด

2.1.4 หน้าที่ของเจ้าของห้องชุด

ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ได้ระบุว่าเจ้าของห้องชุดมีหน้าที่หลัก คือ เจ้าของห้องชุดต้องมีหน้าที่ชำระเงินค่าใช้จ่ายร่วมกัน ตามมาตรา 18 ดังนี้ เจ้าของร่วมต้องร่วมกันออกค่าใช้จ่ายที่เกิดจากบริการส่วนรวม และที่เกิดจากเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกันตามส่วนแห่งประโยชน์ที่มีต่อห้องชุด ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ

เจ้าของร่วมต้องร่วมกันออกค่าภาษีอากรและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดูแลรักษา และการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลางตามอัตราส่วนที่เจ้าของร่วมแต่ละคนมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางตามมาตรา 14

หน้าที่ด้านอื่นที่เจ้าของห้องชุดต้องทำนอกเหนือจากข้อกำหนดพระราชบัญญัติอาคารชุด คือ เจ้าของห้องชุดต้องดูแลรักษาความสะอาดส่วนกลางบริเวณหน้าห้องชุดของตนเอง หากเจ้าของห้องชุดไม่ปฏิบัติตาม อาจถูกนิติบุคคลอาคารชุดฟ้องร้องให้ศาลบังคับคดีตามกฎหมายได้

2.1.5 นิติบุคคลอาคารชุด

มาตรา 31 กล่าวว่า การโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดให้แก่บุคคลใด จะกระทำได้อีกต่อเมื่อผู้ขอโอนและผู้ขอรับโอนจะต้องยื่นคำขอพร้อมกับคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด

วิธีการจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุด สามารถทำได้โดยการร่วมกันยื่นคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดตามแบบ อ.ช.3 ต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขาแห่งท้องที่ที่อาคารชุดนั้นตั้งอยู่ และต้องยื่นหลักฐานประกอบคำขอดังนี้

1. หนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด
2. สำเนาข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุดที่ขอจดทะเบียน
3. ชื่อและที่อยู่ของผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด พร้อมทั้งหลักฐานการแต่งตั้งผู้จัดการในกรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้จัดการ ให้ระบุชื่อและที่อยู่ของบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการแทนในฐานะผู้จัดการ พร้อมกับแสดงหลักฐานก่อตั้งนิติบุคคล

4. ในกรณีที่นิติบุคคลอาคารชุดที่ขอจดทะเบียนมีกรรมการควบคุมการจัดการ ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นบัญชีรายชื่อคณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดนั้นด้วย

เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจคำขอจดทะเบียนพร้อมหลักฐานเห็นว่าถูกต้องครบ จะรับทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด พร้อมทั้งออกหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด ให้ไว้เป็นหลักฐาน หลังจากนั้น ผู้ก่อตั้งอาคารชุดสามารถโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุดให้ผู้อื่นได้ แต่ถ้าห้องชุดติดจำนองต้องจัดการให้ปลอดจำนองสำหรับการโอนครั้งแรกตามมาตรา 23 อนึ่ง การจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดจะต้องประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา

นิติบุคคลอาคารชุด เมื่อจดทะเบียนแล้วมีฐานะแยกต่างหากจากเจ้าของร่วม จำยอม มีสิทธิและหน้าที่เหมือนบุคคลธรรมดา ทั้งนี้ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและวัตถุประสงค์เพื่อจัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง

ผู้แทนของนิติบุคคลอาคารชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ได้แก่ ผู้จัดการ ทั้งนี้ ผู้จัดการไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของร่วม และอาจแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกก็ได้ หรืออาจจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้เช่นกัน ถ้าเป็นนิติบุคคลให้แต่งตั้งบุคคลธรรมดาเป็นผู้ดำเนินการในฐานะผู้จัดการตามมาตรา 35

การแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้จัดการจะต้องกระทำโดยมติที่ประชุมใหญ่และต้องได้รับความเห็นเสียงเกินกึ่งหนึ่งของเจ้าของร่วมทั้งหมดตามมาตรา 48 (27)

ข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด (มาตรา 32)

1. ชื่อนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งต้องมีคำว่า “นิติบุคคลอาคารชุด” ไว้ด้วย
2. วัตถุประสงค์ตามมาตรา 33
3. ที่ตั้งสำนักงานของนิติบุคคลอาคารชุด
4. จำนวนเงินค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุดที่เจ้าของร่วมต้องชำระล่วงหน้า
5. ทรัพย์สินส่วนกลางนอกจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 ถ้ามี
6. การจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง
7. การใช้ทรัพย์สินส่วนบุคคลและทรัพย์สินส่วนกลาง
8. อัตราส่วนที่เจ้าของร่วมแต่ละห้องชุดมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลางตามที่ขอจดทะเบียนอาคารชุด

ทะเบียนอาคารชุด

9. การเรียกประชุมใหญ่และวิธีการประชุมใหญ่ของเจ้าของร่วม
10. อัตราส่วนค่าใช้จ่ายร่วมกันของเจ้าของร่วมตามมาตรา 18
11. การแต่งตั้ง อำนาจหน้าที่ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของผู้จัดการ
12. ข้อความอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ซึ่งข้อบังคับที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว จะสมบูรณ์ต่อเมื่อได้นำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

2.1.6 หน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด

ตามมาตรา 33 กล่าวว่า นิติบุคคลอาคารชุดมีไว้ เพื่อจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง และให้มีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ ตามมติของเจ้าของร่วมภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้

2.1.7 ผู้จัดการอาคารชุด (มาตรา 35)

นิติบุคคลอาคารชุดมีผู้จัดการคนหนึ่ง ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ ในกรณีที่นิติบุคคลเป็นผู้จัดการ ให้นิติบุคคลนั้นแต่งตั้งบุคคลธรรมดาคนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการแทนนิติบุคคลในฐานะผู้จัดการ

อำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ (มาตรา 36)

1. ปฏิบัติตามมติของที่ประชุมเจ้าของร่วมหรือคณะกรรมการตามมาตรา 37
 2. ในกรณีจำเป็นรีบด่วน ให้ผู้จัดการมีอำนาจโดยความริเริ่มของตนเองจัดการในกิจการเพื่อความปลอดภัยของอาคาร
 3. เป็นผู้แทนของนิติบุคคลอาคารชุด
 4. หน้าที่อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- การแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้จัดการต้องกระทำโดยมีมติที่ประชุมใหญ่ และต้องได้รับความเห็นชอบเป็นกึ่งหนึ่งของเจ้าของร่วมทั้งหมดตามมาตรา 48 (27)

2.1.8 คณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด

ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ได้กำหนดให้มีผู้จัดการเป็นผู้แทนของนิติบุคคลอาคารชุด แต่ไม่ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดและไม่ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด ทั้งนี้ เป็นไปตามความต้องการของเจ้าของร่วมว่าจะเห็นสมควรจัดตั้งหรือไม่ อย่างไรก็ตาม หากเจ้าของร่วมเห็นสมควร ก็สามารถจัดให้มีได้ โดยจัดตั้งกรรมการได้ไม่เกิน 9 คน ส่วนการแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ และการประชุมของ

คณะกรรมการ เป็นอำนาจของที่ประชุมเจ้าของร่วมที่จะกระทำโดยมติที่ได้รับคะแนนเสียงข้างมากของเจ้าของร่วมที่เข้าประชุม (มาตรา 37)

บุคคลที่มีสิทธิได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด ได้แก่

1. เจ้าของร่วม หรือคู่สมรสของเจ้าของร่วม
2. ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์ ในกรณีที่เจ้าของร่วมเป็นผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ แล้วแต่กรณี
3. ผู้จัดการหรือผู้แทนอื่นของนิติบุคคลในกรณีที่นิติบุคคลเป็นเจ้าของร่วม

การแต่งตั้งกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด กฎหมายไม่ได้กำหนดว่า จะต้องจดทะเบียนเช่นกัน การตั้งคณะกรรมการก่อนการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด ไม่สามารถกระทำได้ ดังนั้น บัญชีรายชื่อคณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดที่กฎกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ส่งพร้อมคำขอจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดด้วย

2.1.9 การประชุมเจ้าของร่วม

กฎหมายกำหนดว่าจะต้องจัดให้มีขึ้นครั้งแรกภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด เรียกว่า “ประชุมใหญ่” และหลังจากนั้นจะต้องจัดให้มีการประชุมใหญ่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามมาตรา 42 ส่วนจะมากแค่ไหนกฎหมายไม่ได้กำหนด ดังนั้นเจ้าของร่วมจึงสามารถตกลงกันให้มีการประชุมใหญ่ทุกสัปดาห์หรือทุกเดือนก็ได้

การนัดเรียกประชุมนั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของใคร และวิธีการบอกกล่าวจะต้องทำอย่างไร เพียงกำหนดว่าจะต้องมีการกำหนดไว้ในข้อบังคับตามมาตรา 32(9) โดยปกติทั่วไปย่อมกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการที่จะนัดเรียกประชุม และการบอกกล่าวอาจกระทำด้วยวาจา หรือส่งหนังสือด้วยมือก็ได้ เพราะเจ้าของร่วมเป็นผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุดเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องส่งทางไปรษณีย์ เว้นแต่จะมีการแจ้งไว้เป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพราะบางคนไม่ได้อยู่อาศัยในห้องชุดด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม การบอกกล่าวว่านัดประชุมจะต้องกระทำต่อเจ้าของร่วมทุกคน ยกเว้นกรณีสุดวิสัย เช่น ไม่ทราบว่าเป็นเจ้าของร่วมเป็นใครหรืออยู่ที่ไหน เป็นต้น

สำหรับองค์ประชุมใหญ่จะต้องประกอบด้วย เจ้าของร่วมที่เข้าประชุมด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าประชุมแทน ไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของเจ้าของร่วมทั้งหมด ตามมาตรา 43

ผู้รับมอบฉันทะคนหนึ่งจะรับมอบฉันทะเข้าประชุมแทนเจ้าของร่วมครั้งหนึ่ง ๆ เกินกว่า 3 รายไม่ได้ ตามมาตรา 47 ดังนั้น หากผู้มอบฉันทะคนหนึ่งได้รับมอบฉันทะเกินกว่า 3 ราย จะนับเสียงได้แค่ 3 รายเท่านั้น

มติที่ประชุมเจ้าของร่วมตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 แบ่งออกได้ดังนี้

1. มติที่ต้องได้รับเสียงเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนคะแนนเสียงของเจ้าของร่วมทั้งหมด ในการประชุม ตามมาตรา 48 ได้แก่

(1) การอนุญาตให้เจ้าของร่วมคนใดคนหนึ่งทำการก่อสร้างต่อเติมที่มีผลต่อทรัพย์สินส่วนกลางหรือลักษณะภายนอกของอาคาร โดยค่าใช้จ่ายของผู้ผู้นั้นเอง

(2) การแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้จัดการ

(3) การกำหนดกิจการที่ผู้จัดการมีอำนาจมอบหมายให้ผู้อื่นทำการแทนได้

ถ้าเจ้าของร่วมมาประชุมมีจำนวนไม่พอที่จะถือเป็นเสียงข้างมากตามวรรคหนึ่งให้เรียกประชุมใหม่ภายในสิบห้าวันนับแต่วันเรียกประชุมครั้งก่อน การประชุมครั้งใหม่นี้ให้ออกเสียงลงมติตามจำนวนคะแนนเสียงข้างมากของผู้เข้าประชุม

2. มติที่ต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนคะแนนเสียงของเจ้าของร่วมทั้งหมด ตามมาตรา 49 ได้แก่

(1) การแก้ไขและเปลี่ยนแปลงอัตราส่วนค่าใช้จ่ายร่วมกันในข้อบังคับตามมาตรา 32 (10)

(2) การซื้ออสังหาริมทรัพย์ หรือรับให้อสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีค่าภาระติดพันเป็นทรัพย์สินส่วนกลาง

(3) การแก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับเกี่ยวกับการใช้หรือการจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง

(4) การก่อสร้างอันเป็นการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือปรับปรุงทรัพย์สินส่วนกลาง นอกจากที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ

(5) การจำหน่ายทรัพย์สินส่วนกลางที่เป็นอสังหาริมทรัพย์

3. มติที่ต้องได้รับเสียงเป็นเอกฉันท์จากเจ้าของร่วมทุกคน คือ การเลิกอาคารชุด ตามมาตรา 51(2)

ในกรณีที่อาคารชุดเสียหายเป็นบางส่วนแต่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนห้องชุดทั้งหมด กฎหมายให้เจ้าของห้องชุดที่เสียหายเท่านั้น ออกเสียงว่าจะก่อสร้างหรือซ่อมแซมขึ้นใหม่ มตินั้นต้องได้รับเสียงข้างมากของเจ้าของห้องชุดที่เสียหาย ในกรณีที่อาคารชุดเสียหายเป็นบางส่วนแต่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนห้องชุดทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมอาคารที่เสียหาย สำหรับที่เป็นทรัพย์สินส่วนกลาง ให้เจ้าของร่วมทุกคนในอาคารชุด เฉลี่ยออกตามอัตราส่วนที่เจ้าของร่วมแต่ละคนมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินส่วนกลาง ส่วนค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างหรือซ่อมแซม สำหรับที่เป็นทรัพย์สินบุคคลให้ตกเป็นภาระของเจ้าของห้องชุดที่เสียหายนั้น

ห้องชุดที่ก่อสร้างขึ้นใหม่ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าแทนที่ห้องชุดเดิม และให้ถือว่าหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดเดิมเป็นหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด สำหรับห้องชุดที่ก่อสร้างขึ้นใหม่นั้น ถ้ารายละเอียดในหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดเดิมไม่ตรงกับห้องชุดที่สร้างขึ้นใหม่ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจแก้ไขให้ถูกต้อง

ถ้ามีมติไม่ก่อสร้างหรือซ่อมแซมอาคารส่วนที่เสียหายตามวรรคหนึ่ง หรือวรรคสอง ให้ตามมาตรา 34 มาบังคับใช้โดยอนุโลม

เมื่อเจ้าของห้องชุดที่ไม่ก่อสร้างหรือซ่อมแซมส่วนที่เสียหาย ได้รับค่าชดเชยราคาหลักทรัพย์สินส่วนกลางจากเจ้าของร่วมแล้ว หนังสือกรรมสิทธิ์ของห้องชุดดังกล่าวเป็นอันยกเลิก และให้เจ้าของส่งคืนให้พนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับชดเชยราคาทรัพย์สินส่วนกลางเพื่อหมายเหตุ การยกเลิกในหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด ทั้งฉบับเจ้าของห้องชุดและฉบับที่เก็บไว้ที่สำนักงานพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประกาศยกเลิกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุดนั้นในพระราชกิจจานุเบกษา

2.1.10 ค่าใช้จ่ายร่วม

ค่าใช้จ่ายร่วมตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ตามมาตรา 40 สามารถแบ่งได้ 3 ประเภทคือ

1. เงินทุนเมื่อเริ่มต้นกระทำการกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามข้อบังคับหรือตามมติของที่ประชุมใหญ่
2. ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการส่วนรวม ได้แก่ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าจ้างขนขยะส่วนกลาง และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน ค่าใช้จ่ายประเภทนี้เจ้าของร่วมต้องร่วมกันออกตามส่วนแห่งประโยชน์ที่มีแต่ห้องชุดแต่ละห้อง ทั้งนี้ ย่อมแล้วแต่ตกลงกัน และกำหนดไว้ในข้อบังคับ
3. ค่าใช้จ่ายที่เป็นค่าภาษีอากรและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดูแลรักษาและดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น ค่าดูแลรักษาความสะอาดส่วนกลาง เงินเดือนผู้จัดการและพนักงาน

ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของนิติบุคคลอาคารชุด ค่าใช้จ่ายประเภทนี้เจ้าของต้องร่วมกันออกตามอัตราส่วนที่เจ้าของร่วมแต่ละคนมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินกลาง ตามมาตรา 18 วรรคหลัง

ซึ่งการจัดเก็บค่าใช้จ่ายร่วมในอาคารชุด เป็นหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด โดยผู้จัดการจะต้องจัดการคำนวณและเรียกเก็บจากเจ้าของร่วม ตามอัตราส่วนของแต่ละคน ทั้งนี้กฎหมายได้บัญญัติให้เจ้าของร่วมชำระเงินแก่นิติบุคคลอาคารชุด เพื่อดำเนินกิจการของนิติบุคคลอาคารชุด ตามมาตรา 40 ดังนี้

1. เงินค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุดที่เจ้าของห้องแต่ละห้องจะต้องชำระล่วงหน้า
2. เงินทุนเมื่อเริ่มต้นกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามข้อบังคับหรือตามมติของที่

ประชุมใหญ่

3. เงินอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติตามมติของที่ประชุมใหญ่ภายใต้เงื่อนไข ซึ่งที่ประชุมกำหนด

เจ้าของห้องชุดจะต้องจ่ายเงินค่าใช้จ่ายส่วนกลางล่วงหน้า ให้นิติบุคคลอาคารชุด ทั้งนี้เพราะเมื่อเริ่มต้นจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดไม่มีทรัพย์สินใด ๆ เป็นของตนเองเลย ในกรณีเจ้าของร่วมคนใดผิดนัดหมายการจ่ายค่าส่วนกลาง อาจจะต้องเสียดอกเบี้ยตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ หรือตามมติที่ประชุมใหญ่ และนิติบุคคลสามารถฟ้องร้องให้ศาลบังคับคดีได้ตามกฎหมาย ซึ่งหลักประกันการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายร่วมมีไว้ดังต่อไปนี้

1. นิติบุคคลอาคารชุดมีบุริมสิทธิเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากบริการส่วนรวม และที่เกิดจากเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน และมีอยู่เหนืออสังหาริมทรัพย์ที่เจ้าของห้องชุดนั้น นำมาไว้ในห้องชุดของตน

2. นิติบุคคลอาคารชุดมีบุริมสิทธิเกี่ยวกับภาษีอากรและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดูแลรักษาและดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลางในลำดับเดียวกับบุริมสิทธิในการใช้อสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 273(1) และมีอยู่เหนือทรัพย์สินส่วนบุคคลของเจ้าของห้องชุด บุริมสิทธิข้อนี้ถ้าผู้จัดการได้ส่งรายการนี้ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว ให้ถือว่าอยู่ในลำดับก่อนจำนอง ตามมาตรา 41

นอกจากนี้ ในกรณีที่เจ้าของห้องชุดประสงค์จะจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในห้องชุดให้บุคคลอื่น เจ้าของห้องชุดนั้นจะต้องนำหนังสือรับรองรายการหนี้ค่าใช้จ่ายร่วมจากผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดไปแสดงต่อพนักงานด้วย และจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ได้ก็ต่อเมื่อมีการชำระหนี้ครบถ้วนแล้ว ดังที่กล่าวไว้ในมาตรา 29 วรรค 2 เพื่อมิให้เจ้าของห้องชุดผู้โอนมีหนี้ติดค้างกับนิติบุคคลอาคารชุดต่อไป มิฉะนั้น นิติบุคคลอาคารชุดจะต้องทำการทวงหนี้ที่ผู้โอนติดค้างต่อนิติบุคคลอาคารต่อไป

การกำหนดแก้ไขเปลี่ยนแปลงอัตราส่วนค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ จะกระทำได้อีกต่อเมื่อที่ประชุมใหญ่จะต้องรับมติด้วยคะแนนเสียง 3 ใน 4 ของจำนวนคะแนนเสียงของเจ้าของร่วมทั้งหมด

2.1.11 เงินกองทุน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเงินกองทุนตามพระราชบัญญัติอาคารชุด ตามมาตรา 40 มีระบุดังนี้

1. เพื่อใช้จ่ายหมุนเวียนในระยะแรกที่ยังเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางรายเดือนไม่ครบถ้วน และเพียงพอจ่ายแต่ละเดือน และเมื่อเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางรายเดือนครบถ้วนแล้ว ให้นำเก็บเข้าบัญชีกองทุนต่อไป
2. เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อทรัพย์สินส่วนกลาง เฉพาะรายการที่มีความจำเป็นต่อการอยู่อาศัย และมีค่าใช้จ่ายสูง โดยเสนอให้คณะกรรมการ หรือที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วมเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจ
3. เก็บไว้เป็นเงินกองทุนสำรองในการซ่อมแซมกรณีฉุกเฉิน
4. เก็บไว้ในการซ่อมแซมครั้งใหญ่
5. เก็บไว้เพื่อใช้จ่ายในเรื่องอื่น ๆ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการหรือที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วม

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารอาคารชุด (Condominium Management)

การบริหารอาคารชุด หมายถึง งานในหน้าที่ขององค์กรหรือผู้บริหารอาคารชุดที่เจ้าของร่วมในอาคารชุด เป็นผู้แต่งตั้งเข้ามาบริหารทรัพย์สินส่วนกลางให้เจ้าของร่วมได้รับประโยชน์ในการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารอาคารชุดบรรลุเป้าหมายที่ต้องการโดย คำนึงถึงความเหมาะสมของทรัพยากรทางการบริหาร

หน้าที่หลักของบริหารอาคารชุด

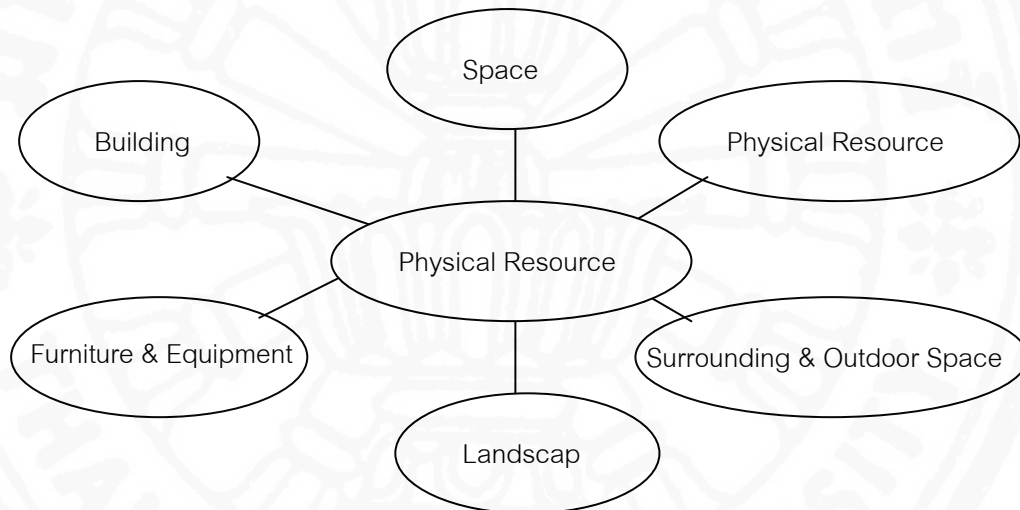
1. บำรุงรักษาอาคารและทรัพย์สินให้คงอยู่ในสภาพดี และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน
2. บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด
3. อำนวยความสะดวกและให้บริการ โดยคำนึงถึงความพอใจของผู้ใช้เป็นหลัก
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอาคาร

การบริหารอาคารครอบคลุมถึงงานด้านใดบ้าง

1. งานบริหารซ่อมแซมอาคาร (maintenance management)
2. งานบริหารทั่วไป (general management)
3. งานบริหารทางการเงิน (financial management)
4. งานบริหารทางด้านการทรัพยากรบุคคล (human management)

ภาพที่ 2.1

ขอบข่ายงานการบริหารอาคาร



ที่มา: ณัฐพงษ์ จันทรประทีน, 2547.

โดยทั่วไปการทำงานของคณะกรรมการบริหารอาคารชุด แบ่งได้เป็น 3 ช่วง คือ

1. Interim Period เป็นช่วงที่เจ้าของห้องชุดเริ่มทยอยเข้าอยู่ในโครงการ แต่ผู้ประกอบการยังคงมีอำนาจการบริหารในคณะกรรมการอยู่ในเบื้องต้น
2. Transition Period เป็นช่วงที่ผู้ประกอบการโอนอำนาจในการบริหารให้เจ้าของห้องชุด และเจ้าของห้องชุดจะต้องจัดตั้งคณะกรรมการ และดำเนินการบริหาร
3. Ongoing Governance Period เป็นช่วงที่เจ้าของห้องชุดทั้งหมดยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบ และดำเนินการบริหารเอง

รูปแบบการบริหารอาคารชุด สามารถแบ่งได้ 3 แบบ ได้แก่

1. เจ้าของโครงการรับจ้างบริหารเอง
2. เจ้าของโครงการเสนอซื้อบริษัทผู้เชี่ยวชาญเข้ามาบริหาร
3. เจ้าของห้องชุดร่วมกันพิจารณาเลือกผู้มาบริหาร

ประเภทของงานบริหารอาคาร ได้แก่

1. การวางกลยุทธ์ในการบริหาร
2. การปฏิบัติงาน

2.2.1 องค์ประกอบในการบริหารอาคารชุด

1. การวางแผน (planning) คือ กระบวนการในการเตรียมการ เพื่อการจัดสรรและใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด และบรรลุวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการในการวางแผนการบริหารอาคาร โดยการวางแผนในการบริหารอาคารครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) จัดทำข้อบังคับเพื่อเป็นหลักปฏิบัติในการอยู่อาศัยร่วมกัน โดยมีลักษณะดังนี้

(1) มีสาระสำคัญตามกฎหมายอาคารชุด และกฎหมายบ้านเมือง

(2) มีสาระสำคัญแสดงความเกี่ยวข้อง ระบุว่า เจ้าของห้องชุด นิติบุคคลอาคารชุด ผู้จัดการนิติบุคคล และคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด

(3) มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดความสะดวกในการบริหารอาคารชุด

(4) สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความเป็นไปในอาคารชุด เพื่อก่อให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การวางแผนทางการเงิน ต้องมีการจัดทำรายรับ-รายจ่าย ให้เพียงพอต่อการบริหาร

(1) ประมาณการรายรับจะต้องมีการกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายร่วมในการดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการ และอาคารในระยะยาว

(2) ประมาณการรายจ่ายจะต้องจัดทำงบประมาณรายจ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหารงานอาคารชุด เช่น ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานสำนักงาน ค่าจ้างเหมาดูแลความสะอาด

ค่าจ้างเหมาดูแลรักษาความปลอดภัย เงินเดือนพนักงานและสวัสดิการ ค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง ค่าซ่อมแซมสาธารณูปโภค ค่าจัดซื้อทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ในการดูแลรักษาส่วนกลาง เป็นต้น

3) การวางแผนเตรียมการเปิดประชุมใหญ่ ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 กำหนดการประชุมเจ้าของร่วมทั้งหมดภายใน 6 เดือนนับตั้งแต่วันที่จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด หลังจากนั้นจะมีการประชุมสามัญประจำปีของเจ้าของร่วมทุกปี ส่วนคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดจะมีการประชุมเพื่อสรุป และวางแผนการทำงานกับนิติบุคคลทุกเดือน

4) การวางแผนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่อยู่อาศัยเข้าใจถึงระบบการบริหารงานอาคารชุดการใช้สอยสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

2. การจัดองค์กร (organization) องค์กรในที่นี้ หมายถึง เจ้าของห้องชุดจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ บริหารอาคารชุด โดยที่คณะกรรมการบริหารอาคารชุดนั้นจะต้องทำการคัดเลือกนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารกิจการในอาคารชุดต่อไป นิติบุคคลอาคารชุดเปรียบเสมือนองค์กรหนึ่ง ภายในอาคารชุด ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลความสงบเรียบร้อยในด้านต่าง ๆ ของอาคาร เช่น ดำเนินกิจการดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง คຸ້ມครองสิทธิ์และควบคุมการใช้ทรัพย์สินส่วนกลาง ทรัพย์สินส่วนบุคคล เป็นต้น

องค์กรของนิติบุคคลอาคารชุดนี้ จะต้องเป็นผู้จัดการทำหน้าที่ดูแลงานด้านการบริหารอาคารของนิติบุคคล โดยนิติบุคคลต้องได้รับการแต่งตั้งจากมติของที่ประชุมใหญ่ของเจ้าของร่วมทั้งหมด จะเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลก็ได้

3. การอำนวยการ (directing) ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมใหญ่ ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 โดยคะแนนเสียงเห็นชอบไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนคะแนนเสียงทั้งหมด

1) จัดการและดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดแห่งนั้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดการดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุด เช่น จ้างคนงานมาทำความสะอาดทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุด จ้างคนงานมาทำความสะอาดทรัพย์สินส่วนกลาง หรือบูรณะทรัพย์สินส่วนกลาง จ้างหน่วยงานรักษาความปลอดภัยเพื่อมาดูแลรักษาความปลอดภัยอาคารชุด เป็นต้น

2) ปฏิบัติตามมติของที่ประชุมเจ้าของร่วม หรือตามมติของคณะกรรมการควบคุมนิติบุคคลอาคารชุดตามมาตรา 33 วรรคท้าย ซึ่งมีติดง่าว่าไม่ขัดต่อข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุดตามมาตรา 33 วรรคท้าย ซึ่งมีติดง่าว่าไม่ขัดต่อข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด

3) ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน ผู้จัดการมีอำนาจจัดการในกิจการเกี่ยวกับทรัพย์สินส่วนกลาง โดยความริเริ่มของตนเองโดยไม่ต้องรอฟังมติของที่ประชุมเจ้าของร่วม หรือคณะกรรมการ

ควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด แต่ต้องเป็นเรื่องกระทำไปเพื่อความปลอดภัยของอาคารชุด เช่น วิทยุชุมชนจะพึงรักษาและจัดการทรัพย์สินของตนเองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นต้น

4) เป็นผู้แทนของนิติบุคคลอาคารชุด กล่าวคือ มีอำนาจหน้าที่กระทำการในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งนิติกรรมสัญญาในนามของนิติบุคคลชุดภายในขอบเขตของกฎหมาย และภายใต้ข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด หรือตามมติของเจ้าของร่วม หรือคณะกรรมการควบคุมการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด

4. การควบคุม (controlling) ในการควบคุมการบริหารงานอาคารชุด ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมใหญ่เจ้าของร่วม มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารอาคารชุด ดังนี้

- 1) ควบคุมทางด้านการเงิน โดยฝ่ายบริหารอาคารจะต้องมีการแสดงรายรับ-รายจ่ายประจำเดือน ต่อคณะกรรมการ หรือลูกบ้านให้ทราบอย่างชัดเจน
- 2) ควบคุมการให้บริการให้เป็นไปตามสัญญาจ้างเหมาต่าง ๆ เช่น งานดูแลความสะอาด งานดูแลรักษาความปลอดภัย งานดูแลซ่อมแซมอาคารต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) การบำรุงรักษาทรัพย์สินส่วนกลางให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจเช็ค ดูแล ซ่อมแซม เป็นต้น
- 4) จัดให้มีการประชุมตามวาระการประชุม อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

2.2.2 การบริหารทางการเงินของอาคารชุด

การบริหารทางการเงินของอาคารชุด คือ การบริหารเกี่ยวกับระบบบัญชีและการเงินของเงินส่วนกลางที่ผู้อยู่อาศัยหรือเจ้าของห้องชุดจ่ายในแต่ละเดือน ฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการแจกแจงอย่างละเอียด ในส่วนของรายรับ รายจ่าย และในการบริหารต้องมีการเตรียมการวางแผน และแจกแจงถึงบการเงินในแต่ละเดือนว่าขาดเหลือ หรือมีความบกพร่องด้านใด หากเงินกองกลางไม่พอจ่ายต้องทำอย่างไร และมีการวางแผนในการหารายได้เพิ่มเติม ฝ่ายบริหารทางการเงินเป็นอีกฝ่ายที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เนื่องจาก เป็นฝ่ายที่ต้องดูแลบการเงินสำรอง และกองทุนทั้งหมดของอาคารชุด การชี้แจงข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ และใช้ความละเอียดถี่ถ้วนอย่างยิ่ง

1. หน้าที่ของฝ่ายบริหารทางการเงิน

- 1) คำนวณและเฉลี่ยค่าใช้จ่ายตามอัตราส่วนกรรมสิทธิ์และตามที่ใช้จริง
- 2) จัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ส่วนตัว และค่าใช้จ่ายอื่น

3) จัดทำหนังสือรับรองการไม่ติดค้างค่าใช้จ่ายให้กับผู้ที่ประสงค์จะโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด

4) จัดทำรายงานทางบัญชีต่าง ๆ ในการบริหารอาคารชุด จะต้องมีส่วนบัญชีที่จัดการดูแลทางการเงิน เอกสารต่าง ๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการบริหาร ซึ่งทุกฝ่ายต้องร่วมกันรับผิดชอบในรายการต่าง ๆ การพิจารณาว่างานการบริหารทางการเงินของอาคารชุดทำได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรพิจารณาจาก

(1) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ในแต่ละอาคารชุดจะมีรายละเอียดในการปฏิบัติและกฎระเบียบที่ต่างกัน ซึ่งในแต่ละชุมชนถ้ามีผู้อยู่อาศัยมากเท่าไร ปัญหาที่ยิ่งตามมามากเท่านั้น เพราะฉะนั้น การจัดทำเอกสารทางด้านบัญชีและการเงิน ต้องมีความละเอียด รอบคอบ และแม่นยำในการทำงาน จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไม่บกพร่อง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดและเจ้าของร่วมต่อไป

(2) ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด การปฏิบัติงานของฝ่ายบัญชีและการเงิน มีส่วนสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานร่วมกันทุกฝ่าย คือ ทุกฝ่ายต้องร่วมมือร่วมใจกัน โดยเฉพาะผู้นำ คือ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดนั้น ต้องมีความรับผิดชอบ และสามารถเข้าใจในการทำงานของทุกฝ่าย มีความเคร่งครัดในกฎระเบียบ เป็นผู้นำ สามารถแก้ไขปัญหา และรู้จักวางแผนงานให้ลูกน้องสามารถทำงานลุล่วงไปด้วยกันทุกฝ่าย

(3) รายรับ-รายจ่ายในการบริหารอาคารชุด ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะเกี่ยวข้องกับเงินจำนวนมาก และมีส่วนร่วมกันหลายฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายบริหารอาคาร ต้องมีการแจกแจงรายรับ-รายจ่ายอย่างละเอียด และชี้แจงต่อคณะกรรมการบริหาร และลูกบ้านทุกคนทราบ โดยรายรับ-รายจ่ายภายในอาคารชุดนั้น สามารถแบ่งคร่าว ๆ ได้ดังนี้

ก. รายรับ

- ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่เรียกเก็บตามอัตราส่วนกรรมสิทธิ์
- ค่าใช้จ่ายส่วนตัว เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น
- ค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บตามมติของคณะกรรมการและที่ประชุมใหญ่ เช่น เงินกองทุนเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลาง ค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น
- รายรับจากการบริหารทางการเงินจากทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น ค่าใช้บริการสนามเทนนิส ห้องซาวน่า ค่าเช่าพื้นที่ของร้านค้า ภายในอาคาร เป็นต้น
- รายรับอื่น ๆ เช่น ค่าซ่อมแซมภายในอาคารที่นอกเหนือจากพื้นที่ส่วนกลาง ค่าที่จอดรถ เป็นต้น

ข.รายจ่าย

- เงินเดือนพนักงาน
- ค่าจ้างพนักงานอื่น ๆ เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
- ค่าสาธารณูปโภคส่วนกลาง เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น
- ค่าบริการจัดเก็บขยะ
- ค่าใช้จ่ายในการดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง
- ค่าเบี้ยประกันภัยวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ลิฟต์ เป็นต้น
- ค่าบริหารกำจัดปลวก แมลง
- ค่าบริการดูแลสวน
- ค่าใช้จ่ายในการบริหารอาคารชุด

(4) การดำเนินการจัดเก็บค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายที่จะต้องดำเนินการจัดเก็บในการบริหารอาคารชุดนั้น แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

ก. ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง คือ ค่าใช้จ่ายที่เจ้าของอาคารชุดแต่ละห้องชุดจะต้องจ่ายในแต่ละเดือนตามอัตราส่วนในกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ และเงินกองทุนนิติบุคคลอาคารชุดที่เรียกเก็บไว้ เพื่อเป็นเงินกองทุนส่วนกลางไว้สำรองจ่ายยามฉุกเฉิน หรือเพื่อเป็นเงินค่าใช้จ่ายกองกลางในการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในอาคาร

ข. ค่าใช้จ่ายส่วนตัว

ค. ค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเป็นครั้งคราวหรือรายปี การเรียกเก็บเงินต่าง ๆ นั้นทางฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการชี้แจงต่อลูกบ้านในรายละเอียด และต้องจัดทำใบชี้แจงอย่างเป็นทางการ มีใบเรียกเก็บเพื่อขอความร่วมมือจากลูกบ้าน เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยได้รับทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการชำระ โดยการจัดทำใบเรียกเก็บเงินสามารถจัดทำได้ดังนี้

- ใบเรียกเก็บเงินตามปกติ โดยจัดทำเป็นรายเดือน เดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อเรียกเก็บเงินเป็นเงินค่าใช้จ่ายส่วนกลาง และค่าใช้จ่ายส่วนตัวของลูกบ้าน
- ใบแจ้งเรียกเก็บเฉพาะกาล ซึ่งอาจเกิดขึ้นหรือไม่ก็ได้ โดยค่าใช้จ่ายนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเป็นพิเศษในกรณีที่มีรายจ่ายฉุกเฉิน หรือมีรายจ่ายเพิ่มเติมจากรายจ่ายปกติ เช่น ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น

ผู้บริหารอาคารมีหน้าที่จะต้องชี้แจงให้ลูกบ้านเข้าใจ ในการบริหาร และการใช้จ่าย ทางด้านการเงิน เพื่อขอความร่วมมือจากลูกบ้าน และชี้แจงให้รับทราบถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ รู้จัก วางแผนทางการเงิน ค่าใช้จ่าย อย่างถูกต้องและชัดเจน มีการทำงานประมาณรายจ่ายในแต่ละเดือน สรุปเป็นรายปี ค่าใช้จ่ายที่จะต้องรับผิดชอบ หรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มเติมนอกเหนือจาก ค่าใช้จ่ายประจำ การดูแลสถานการณ์เงินของอาคารชุดนั้น มีหลักในการบริหารเพื่อให้ลูกบ้าน เข้าใจ คือ

1. ขอความร่วมมือจากเจ้าของห้องชุดที่เข้าใจ
2. กำหนดแผนงานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
3. เตรียมตัวเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. สนับสนุนให้เจ้าของห้องชุดมีส่วนแก้ไขปัญหาทางการเงิน

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอาคาร

การบำรุงรักษาอาคาร (maintenance) เป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารอาคาร เพราะฝ่ายบริหารอาคารต้องเข้าใจธรรมชาติของอาคารในการบริหารงาน ต้องรู้ถึงรายละเอียดของ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดูแลและซ่อมแซมอย่างถูกต้อง นอกจากนั้น ยังต้องรู้ถึงค่าใช้จ่ายในการ ซ่อมแซมการเปลี่ยนหรือทดแทนเมื่อถึงคราวเสียหาย การเตรียมความพร้อม การสำรองวัสดุ อุปกรณ์นั้น ๆ ในการซ่อมแซม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานดั้งเดิม

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพของอาคาร

1. อาคารต้องใช้งานและคงสภาพนั้นตลอด (long lasting) อาคารที่ถูกก่อสร้างขึ้น ต้องอาศัยระยะเวลา ผ่านการพิจารณาจากเจ้าของโครงการ มีการก่อสร้างจนออกมาเป็นอาคารที่ สมบูรณ์นั้น จะต้องเป็นสิ่งก่อสร้างที่คงทนถาวร มีการใช้งานตลอด มีอายุการใช้งานที่ยืนยาว คือ เป็นสิ่งปลูกสร้างถาวร เพราะฉะนั้น ในการดูแลรักษาอาคารต้องคำนึงถึงธรรมชาติในด้านนี้ คือ มี การวางแผนในการดูแล การวางแผนในการดูแลรักษาอาคาร ประกอบด้วย

1) แผนระยะยาว (long-term plan) คือ การวางแผนระยะยาวเกี่ยวกับการดูแล รักษาอาคาร รวมถึงการวางแผนประมาณรายจ่ายในการกำหนดแผนระยะยาว เช่น การวางแผนใน การประหยัดค่าใช้จ่ายจากค่าอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ค่าน้ำ ค่าไฟ การวางแผนในการประหยัด

ทรัพยากร ค่าแรงงาน ค่าจ้าง ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ หากเรามีการดูแลรักษาที่ดี หมั่นคอยตรวจเช็คสภาพอยู่เสมอ จะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมไปได้ และลดค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวไปได้

2) แผนระยะสั้น (short term plan) คือ การวางแผนเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ตลอดเวลา เช่น หากมีอุปกรณ์หรือวัสดุชิ้นใดเสียสามารถเปลี่ยนได้ทันที โดยไม่ต้องรอการสั่งซื้อของหรือเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย หากมีการสั่งซื้อในปริมาณที่มาก จะสามารถลดต้นทุนได้ เป็นต้น

3) การควบคุม (controlling) การปฏิบัติหน้าที่ของของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงต้องมีการวางแผนและควบคุมจากหน่วยงานกลางของอาคาร โดยเฉพาะผู้จัดการโครงการและเจ้าหน้าที่ที่มีการอบรมมาเป็นพิเศษ เพราะต้องรับผิดชอบทั้งงบประมาณวัสดุที่ใช้ และการรายงานผลการซ่อมบำรุงโดยละเอียดและระบุไว้ในรายงาน เพราะบางอาคารมีการกำหนดแผนที่แตกต่างกันไป แต่การควบคุมโดยละเอียดและมีประสิทธิภาพ ยิ่งทำให้การบำรุงรักษาอาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น

2. อาคารต้องมีการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง (ongoing maintenance) การดูแลรักษาสภาพอาคารนั้น ต้องมีการดูแลและตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจมีตารางเวลา เป็นการวางแผนการตรวจเช็คที่แน่นอน หรือที่เรียกว่า การวางแผนรายปี (year plan) โดยช่างประจำอาคารจะมีแผนงาน และส่งให้ผู้จัดการอาคารรับทราบผลการปฏิบัติงาน หรือรายงานความเสียหาย หากมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ ในกรณีที่เกิดการชำรุด

3. อาคารมีการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน (deteriorating overtime) ลักษณะการเสื่อมสภาพอาจเกิดจากลักษณะทางธรรมชาติ น้ำ ลม แดด สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อาคารเสื่อมสภาพตามกาลเวลาได้ โดยฝ่ายบริหารอาคารต้องวางแผนและเข้าใจปัญหาตรงส่วนนี้ที่จะเกิดขึ้น

4. ลักษณะทางกายภาพของอาคาร มีการเก่าล้าสมัย (physical and functional obsolescence) อาคารหากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและดูแลอย่างสม่ำเสมอจะสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าของอาคารได้ แม้ว่าระยะเวลาหรืออายุการใช้งานของอาคารจะมากก็ตาม ทั้งนี้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมีแผนการที่จะทำให้อาคารมีมูลค่าอยู่ตลอด เช่น มีการตกแต่งสวน และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างของตึกให้มีความทันสมัย เช่น ที่อยู่อาศัยอย่างอาคารชุดก็เช่นเดียวกัน หากมีการดูแล มูลค่าของอาคารจะไม่ลดลง และยังสามารถสร้างรายได้แก่ผู้ลงทุน หากผู้อยู่อาศัยต้องการขาย เพื่อทำกำไร

ตารางที่ 2.1
ระยะเวลาในการดูแลรักษาอาคารในส่วนต่าง ๆ เบื้องต้น

อุปกรณ์	ระยะเวลาในการดูแลรักษาเบื้องต้น
1. เครื่องทำความร้อน	6-9 ปี
2. เครื่องทำความเย็น	3-10 ปี
3. พรม	3-7 ปี
4. บริเวณที่ทิ้งขยะ	5 ปี
5. เครื่องซักผ้าและเครื่องอบผ้า	7 ปี
6. ตู้เย็น	15 ปี
7. ก๊อกน้ำ	6 เดือน
8. เตาอบ/ เตาผิง	5-10 ปี
9. หลัังคา	15-20 ปี
10. สีภายในอาคาร	3-4 ปี
11. สีภายนอกอาคาร	5-7 ปี
12. ที่ล็อคประตู	ทุกครั้งที่มีคนเข้ามาอยู่ใหม่
13. การซ่อมท่อน้ำประปา	ทุกปี
14. การซ่อมระบบไฟ	ทุกปี
15. การดูแลสวน	ทุกปี
16. การดูแลสระว่ายน้ำ	ทุกปี

ที่มา: กฎหมาย ปานสุนทร, 2541, น. 30.

5. การเปลี่ยนแปลงสภาพของอาคาร ต้องอาศัยระยะเวลา และงบประมาณ (changes require time and significant budget) งบประมาณในการดูแลอาคารเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่จะขาดไม่ได้ในการวางแผนพัฒนา เพราะการดูแลอาคารที่เป็นสิ่งปลูกสร้างขนาดใหญ่จำเป็นต้องให้ผู้รับเหมาเข้ามาประเมินราคา และซ่อมแซม ฝ่ายซ่อมแซมอาคารไม่สามารถซ่อมแซมได้เอง เพราะฉะนั้น การปรับปรุงสภาพอาคารจึงเป็นเรื่องใหญ่ที่จะต้องพิจารณาอย่างละเอียด

2.3.2 ขั้นตอนในการบำรุงรักษาอาคาร

ขั้นตอนในการบำรุงรักษาอาคารพื้นฐาน ผู้จัดการฝ่ายบริหารอาคารต้องคำนึงถึงขั้นตอนของการบำรุงรักษา ดังนี้

1. การป้องกันดูแลรักษาสภาพของอาคาร (preventive maintenance) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอาคารในอนาคต ได้แก่ การดูแลรักษาอาคารอย่างเป็นประจำ ตรวจเช็คสภาพอาคารอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการสึกหรอน หรืออุปกรณ์เสื่อมคุณภาพ และหมดยอายุการใช้งาน ทำให้ทราบถึงปัญหาในส่วนของอุปกรณ์พิเศษที่ต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงหรือซ่อมแซมโดยช่างผู้ชำนาญการ การดูแลรักษาอาคารเช่นนี้ สามารถแบ่งขั้นตอนในการดูแลออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การควบคุมดูแลสำรองอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่าง ๆ สำหรับอาคาร เพื่อสามารถนำมาเปลี่ยนหรือซ่อมแซมได้โดยทันที เช่น หลอดไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า เป็นต้น

(2) มีการวางแผนตรวจเช็คอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นประจำ

(3) มีการคำนวณค่าแรงเวลา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดูแลรักษา อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในอาคาร เพื่อที่พนักงานฝ่ายซ่อมแซมอาคารจะสามารถปฏิบัติตาม และวางแผนในการตรวจเช็คซ่อมแซมตามตารางที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

(4) ต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจเช็คอุปกรณ์ โดยสามารถดูได้จากอายุในการใช้งานของวัสดุอุปกรณ์ในแต่ละชิ้น

(5) มีการบันทึกผลจากการตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. การแก้ไขซ่อมแซมอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของอาคาร (corrective maintenance) เป็นการแก้ไขซ่อมแซมอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของอาคาร ที่มีการสึกหรอ หรือผู้พังให้มีความสามารถกลับมาใช้ใหม่ได้ตามปกติ เช่น การซ่อมกระเบื้องปูพื้นสระว่ายนํ้า การเปลี่ยนแอร์ที่เสีย การซ่อมแซม อุปกรณ์ที่มีความเสียหายในเบื้องต้น อย่างง่าย

3. งานที่ต้องดูแลเป็นประจำ หรือมีตารางในการดูแล (routine housekeeping) เช่น การขัดเงาพื้นทางเดินที่ต้องทำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง การเช็ดทำความสะอาดกระจก 2 ครั้งต่อสัปดาห์ การขูดลอกท่อนํ้าภายในอาคาร 1 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ คือ การบำรุงรักษาอาคารที่ต้องทำเป็นประจำ มีการลงเวลาจากฝ่ายพนักงานทำความสะอาด และต้องรายงานผลต่อผู้จัดการอาคารทุกวันของการทำงาน โดยค่าใช้จ่ายในการดูแลด้านนี้ จะคิดเป็น ร้อยละ 18 ของงบประมาณ

4. การบำรุงรักษาอาคารโดยการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสภาพอาคารให้ดีขึ้น (new construction) หรือเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับอาคาร เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การตกแต่งอาคาร (cosmetic maintenance) เช่น การเปลี่ยนวอลเปเปอร์ การเปลี่ยนไฟติดผนัง การเปลี่ยนพรมใหม่ รวมไปถึงการเพิ่มเติมอุปกรณ์บางอย่างให้ดีขึ้น เช่น ขยายห้องประชุม ตกแต่งสรวายน้ำใหม่ สิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าบ้านในการออกเสียง หรือมีการเรียกร้องให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น และเป็นไปตามงบประมาณของเงินกองกลาง

5. การบำรุงรักษาอาคารที่เสื่อมลงทางกายภาพ (deferred maintenance) ตามเวลา หรืออายุของการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป หรือการซ่อมแซมอาคาร เนื่องจากการเสื่อมสภาพของอาคาร หรือเกิดจากการผัดผ่อนการซ่อมแซมในบางส่วนตามที่ควรจะต้องดูแล

ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอาคาร คิดเป็น 20-28 เปอร์เซ็นต์ของรายได้ของอาคารในแต่ละปี ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ รวมถึงค่าแรง ค่าบริการตามสัญญา การซ่อมแซมอะไหล่ต่าง ๆ ผู้จัดการอาคาร หรือผู้บริหารอาคารต้องมีการวางแผนในการจัดงบประมาณในการดูแลซ่อมแซมอาคาร มีระยะเวลาที่แน่นอน มีการวางแผนงบประมาณอย่างรัดกุม ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเป็นประจำ ค่าใช้จ่ายรายปี หรือการวางแผนในการรับเหตุดูเงิน อาจมีการเตรียมงบสำรองฉุกเฉินเอาไว้ หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ จนเป็นเหตุให้เกิดการซ่อมแซม หรือเป็นเหตุเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น

2.3.3 การบำรุงรักษาทางกายภาพของอาคารชุด (Physical Maintenance)

ลักษณะทางกายภาพของอาคารเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสิ่ง ที่สร้างความประทับใจเบื้องต้นของผู้พบเห็นทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพราะโครงการเป็นที่ อยู่อาศัย การให้ความสำคัญในด้านความสวยงามเป็นเรื่องหลัก ทำให้เป็นที่อยู่อาศัยที่น่าอยู่ และ ส่งผลต่อสภาพแวดล้อม สภาพจิตใจของผู้อยู่อาศัย

การดูแลรักษาสภาพทางกายภาพของอาคารชุดให้น่าอยู่ ขึ้นอยู่กับการจัดตั้งพื้นที่ให้ สวยงาม การจัดสวน การตกแต่งพื้นที่ทางเข้า-ออกอาคาร การปลูกต้นไม้ ปูกระเบื้องทางเดิน ซึ่ง อาจจะขึ้นอยู่กับการออกแบบของผู้ออกแบบอาคาร แต่หลังจากมีการส่งมอบกรรมสิทธิ์ คณะกรรมการการบริหารต้องดำเนินนโยบายในการบริหาร และดูแลสินทรัพย์เหล่านั้นเอง โดยการ ดูแลรักษาทางด้านกายภาพนั้น แบ่งเป็น 6 ส่วนใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ

1. การดูแลพื้นที่ของอาคารชุดที่ติดอยู่กับที่ดินโดยรอบ (ground maintenance) เช่น สวน เป็นต้น โดยการดูแลพื้นที่ดังกล่าว คณะกรรมการบริหารอาคารอาจมีการหาผู้รับเหมาในการดูแลสวนโดยเฉพาะ โดยมีการทำสัญญาเป็นรายเดือนหรือรายสัปดาห์ แล้วแต่จะมีการตกลงกัน โดยการดูแลนั้นจะต้องมีการดูแลครอบคลุมถึง

1) การตัดหญ้า (mowing) โดยปกติการตัดหญ้าไม่มีระยะเวลาที่แน่นอนในการดูแล แต่เป็นไปตามสภาพอากาศ ความชื้นของดิน หรือหากหญ้าขึ้นเร็วจะต้องตัดบ่อย โดยการดูแล คือ ควรตัดไม่ให้สั้นเกินไป หรือยาวเกินไป โดยเฉลี่ยควรมีการตัดทุกสัปดาห์ หรือเมื่อหญ้าโตขึ้นทุกสามนิ้ว

2) การตัดแต่งต้นไม้ (pruning and trimming) ต้นไม้ควรมีระยะเวลาในการตัดแต่งตามโอกาส และขึ้นอยู่กับชนิดของต้นไม้ ต้นไม้บางประเภทโตเกินความต้องการ เช่น กิ่งไม้อาจไปเกี่ยวกับสายไฟฟ้า หรือบางประเภทตัดแต่งเพื่อความสวยงาม เป็นต้น

3) การกำจัดแมลงและวัชพืช (weed and pest control) การกำจัดแมลงและวัชพืชจะง่ายและไม่เสียค่าใช้จ่ายมาก หากกำจัดแมลงก่อนวัยที่พืชกำลังจะโต ควรมีการฉีดยากำจัดศัตรูพืช อย่างไรก็ตาม ต้องระมัดระวังสารพิษที่เกิดจากยากำจัดแมลง เพราะอาจทำให้พืชบางชนิดและสัตว์เลี้ยงเป็นอันตรายได้

4) การใส่ปุ๋ย (fertilizing)

5) การคลุมต้นไม้ (mulching)

6) การรดน้ำต้นไม้ (watering)

7) การตรวจตราต้นไม้ (policing)

2. การบำรุงรักษาพื้น (maintenance of paved areas) หมายถึง ทางเดิน ถนน และที่จอดรถ การดูแลบริเวณเหล่านี้ ได้แก่

1) งานซ่อมแซม (repairing)

2) การปรับปรุงพื้นผิว (resurfacing) หากพื้นมีการสึกหรอ ผุพังมาก ๆ ไม่ควรจะปะหน้าซ่อมแซมจะไม่น่ามอง ควรมีการปรับปรุงพื้นผิวใหม่ เพื่อเพิ่มระยะเวลาการใช้งาน และป้องกันการแตกกระแหงของพื้นผิวได้

3) การตรวจตราผิวทางเท้าทุกวัน (policing) หรือมีการล้างผิวถนนทุกวัน เพื่อให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

3. หลังคาควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อย ปีละ 1-2 ครั้ง (roof maintenance) เนื่องจากหลังคาเป็นส่วนที่ต้องทนกับทุกสภาพบรรยากาศ ไม่ว่าจะเป็น แดด ลม และฝน ตรวจสอบรูรั่วและ

การผูกเรือนของกระเบื้อง เพราะในบางกรณีหากเกิดฝนรั่วเข้ามาในอาคาร ในกรณีที่เกิดพายุ หรือ ฝนตกอย่างรุนแรง จะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาได้

4. การบำรุงรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง (interior custodial maintenance) ที่ส่วนกลาง ภายในอาคาร เป็นพื้นที่ที่จะต้องดูแลความสะอาดตลอดเวลา เพราะเป็นพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลาง และเป็นทางสัญจรที่ทุกคนต้องเข้าออก ไม่ว่าจะเป็น ล็อบบี้ โถงทางเข้า และลิฟท์ หากอุปกรณ์ชิ้นใด เสียในบริเวณนั้น จำเป็นต้องแจ้งและเปลี่ยนทันที

1) ล็อบบี้ (lobby) ล็อบบี้เป็นที่พบเห็นที่แรกเมื่อเข้ามาในตึก การดูแลความ สะอาดต้องมียู้อย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างบรรยากาศภายใน โดยอาจจะมีการติดตั้งเครื่องเสียง เปิดเพลงเบา ๆ สร้างบรรยากาศให้ผู้ผ่านไปมา หรือมีการตกแต่งให้สวยงามอยู่เสมอ

2) ลิฟท์ (lift) ต้องมีการทำความสะอาดลิฟท์ ทุกวัน ทั้งภายนอกและภายในลิฟท์ มีการตรวจเช็คสภาพ เพราะเป็นส่วนสำคัญที่ผู้อาศัยต้องใช้สัญจรตลอดเวลา

3) ห้องซักกรีด (laundry) การดูแลห้องซักกรีด ความสะอาดเป็นเรื่องที่จะหลีกเลี่ยง ไม่ได้ การดูแลรักษาต้องมีการเช็คอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นถังเครื่องจักร ที่อบผ้า และรีดผ้า

4) บันได (stair) ถึงแม้ว่าผู้พักอาศัยจะใช้ลิฟท์เป็นทางสัญจร หลักแต่บันไดจะ ละเลยไม่ได้ในการดูแลทำความสะอาด ปัญหาที่พบในบางอาคาร มักมีผู้พักอาศัยนำขยะไปทิ้ง บริเวณบันได หรือบันไดหนีไฟ แม้บ้านต้องคอยตรวจสอบ เพื่อไม่ให้เป็นที่สะสมของขยะ อันเป็น สาเหตุของปัญหาอื่น ๆ ตามมา

5) ระเบียงและโถง (corridor and foyer) โถงทางเดินต้องมีการขัดทุกวัน เพราะมี คนผ่านไปมาตลอด จำเป็นต้องทำให้สะอาดอยู่เสมอ

6) หน้าต่าง (window) ภายในอาคาร หากหน้าต่างอยู่สูง อาจมีการทำความสะอาด หน้าต่างสัปดาห์ละครั้ง หรือสองสัปดาห์ต่อครั้ง หรือในกรณีที่อาคารเปิดกระจกทั้งหลัง อาจจะต้องมีการจ้างผู้รับเหมาเข้ามาทำความสะอาดกระจกโดยเฉพาะ

7) พื้น (floor) พรมควรมีการดูดฝุ่นทำความสะอาดใหญ่ปีละหนึ่งครั้ง หรือมีการ จ้างผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดูแล เพราะในบางชนิดของพรมต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ หรือมีการดูแลที่ ต่างกัน

5. การดูแลพื้นที่สันทนาการ (recreation amenity maintenance) เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ ต้องหมั่นตรวจตรา และดูแลไม่ให้สกปรก มีตารางการดูแลที่แน่นอน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้พักอาศัยใช้ งานอยู่เสมอ ความสะอาดจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องดูแลเป็นพิเศษ

1) สระว่ายน้ำ (swimming pool) การดูแลสระว่ายน้ำในเบื้องต้นจะเป็นหน้าที่ของแม่บ้าน ในการดูแลตกแต่งเศษใบไม้ที่หล่นลงไปสระ นอกจากนั้นต้องเป็นหน้าที่ของช่างประจำอาคารในการดูแล ถ่างถังกรอง (filter) หรือไส้คอลรีน การปรับสมดุลของน้ำ ต้องให้ช่างที่มีความชำนาญการดูแล

2) คอร์ทเทนนิส (tennis court) นอกเหนือจากการทำความสะอาดแล้ว ต้องมีการปรับปรุงพื้นสนามเป็นครั้งคราว ต้องมีการตรวจสอบ ทั้งนี้การปรับปรุงพื้นผิวปกติจะทำทุก 3-6 ปี

3) ห้องซาวน่า (sauna room) ต้องมีการดูแลทำความสะอาด ไม่ให้เกิดความชื้นสกปรก จนใช้งานไม่ได้ แม่บ้านต้องหมั่นตรวจเช็ค และคอยทดสอบอุปกรณ์อยู่เสมอ

4) ห้องฟิตเนส (fitness) ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ หากมีอุปกรณ์ขึ้นไวด์เสียต้องมีการแจ้งและซ่อมแซม หรือมีการดูแลทำความสะอาดห้องฟิตเนสไม่ให้อับ มีการดูแลไม่ให้ผู้ใช้ ฝ่าฝืนกฎเช่น ห้ามสูบบุหรี่ในห้องฟิตเนส เพื่อป้องกันการรบกวนผู้อื่น และป้องกันการเกิดอัคคีภัย

5) ห้องสนุกเกอร์ (snooker room) ในบางอาคาร มีห้องสนุกเกอร์ไว้บริการลูกค้า การดูแลควรมีการทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ และตรวจเช็คอุปกรณ์อยู่เสมอ

6. การบำรุงรักษาอาคาร (mechanical maintenance) นอกจากดูด้านกายภาพแล้ว ระบบภายในอาคารเป็นสิ่งจำเป็น ต้องตรวจสอบอยู่เสมอ ระบบเครื่องกลภายในอาคารมักจะมีอายุการใช้งาน และมีการรับประกันจากบริษัทผู้ขาย โดยฝ่ายบริหารอาคารต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจในการดูแลรักษาเบื้องต้น หรือมีการซ่อมแซมเบื้องต้นหากเกิดปัญหา ก่อนที่จะมีการเรียกผู้เชี่ยวชาญมาตรวจสอบ

1) ระบบทำความเย็นและระบบระบายอากาศ (air condition system) ต้องหมั่นตรวจสอบการทำงานก่อนมีการตรวจเช็คจากผู้เชี่ยวชาญ ตามระยะเวลาที่กำหนด

2) หม้อต้มน้ำ (boiler) เป็นแท็งก์ความดันที่จะต้มน้ำให้เดือดและแจกจ่ายไปยังแต่ละห้องชุดในอาคาร ดังนั้นการดูแลจะต้องใช้ความรู้เป็นพิเศษในการตรวจเช็ค หากมีปัญหาในจุดเล็ก ๆ อาจมีปัญหาลุกลามจะไปถึงขนาดทำให้หม้อน้ำระเบิดได้ เพราะฉะนั้นควรมีการตรวจเช็คควาล์วน้ำทุกวัน หากมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นควรรีบซ่อมแซมทันที

3) มอเตอร์ไฟฟ้า (electronic motor) ส่วนของอาคารที่มีการติดตั้งมอเตอร์ไฟฟ้า ได้แก่ พัดลม เครื่องทำความเย็น และปั้มน้ำของสระว่ายน้ำ ควรมีการตรวจเช็คมอเตอร์ ทำความสะอาด และเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องเป็นประจำ ซึ่งเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมา มอเตอร์ไฟฟ้าควรมีการดูแลรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญ ถ้ามอเตอร์สกปรกควรเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องเพื่อป้องกันการสึกกร่อนของลูกปืน

4) ลิฟต์ (lift) ลิฟต์ต้องมีการบำรุงรักษาทางเทคนิคเป็นพิเศษ จะมีบริษัทที่จำหน่ายลิฟต์ดูแลตามระยะเวลาของการประกันลิฟต์ หากเกิดความเสียหาย ในการดูแลรักษาลิฟต์ ช่วงประจำตึกสามารถดูแลเบื้องต้นได้ โดยหมั่นตรวจเช็คสถิติของรอกที่ยกลิฟต์ รวมไปถึงการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและจารบี โดยงบประมาณในการดูแลลิฟต์ประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

(1) ค่าบริการประจำปี ส่วนใหญ่เป็นรูปของการเซ็นสัญญาบริการดูแลบำรุงรักษาลิฟต์ ซึ่งจะเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา นอกจากนี้ยังรวมถึงการซ่อมฉุกเฉิน โดยเฉลี่ยแล้วค่าบริการรายปีจะประมาณ 2-4 % ของมูลค่าลิฟต์ใหม่

(2) ค่าอะไหล่ วัสดุสิ้นเปลืองเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามอายุการใช้งานของลิฟต์และอะไหล่แต่ละชิ้น เช่น สะลิงขับเคลื่อน ลิฟต์ มีอายุการใช้งานเฉลี่ย 5-7 ปี เป็นต้น โดยทั่วไปค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประมาณ 4-12 %

(3) ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงลิฟต์ เนื่องจากลิฟต์เป็นเหมือนอุปกรณ์ก่อสร้างอื่น ๆ ที่สามารถจะปรับปรุงตกแต่งให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของเจ้าของลิฟต์ โดยทั่วไปจะประมาณตั้งแต่ 15% ขึ้นไปของมูลค่าลิฟต์ใหม่

7. สี (painting) สีของอาคารต้องมีการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ต้องมีการเคลือบผิวอาคาร เพื่อป้องกันการหลุดลอกของสี ควรมีการทาสีอาคารภายนอกในระยะเวลา 3 ปีแรกหลังจากสร้างเสร็จ โดยค่าใช้จ่ายในการทาสีนั้น ร้อยละ 80 เป็นค่าแรงในการทาสี และที่เหลือร้อยละ 20 เป็นค่าสีและวัสดุที่เกี่ยวข้อง ปกติควรมีการทาสีทุก ๆ 5 ปี โดยบริษัทรับเหมาจะส่งผู้เชี่ยวชาญมาตรวจสอบโดยนำชิ้นส่วนของสีไปวิเคราะห์ แล้วหาค่าสีออกมา จากนั้นจึงจะมีการแจ้งให้ฝ่ายอาคารทราบถึงสีและงบประมาณที่ใช้ ตลอดจนระยะเวลาที่ต้องดูแล

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัย

จากการศึกษางานวิจัยของ พิระพงษ์ มูรพันธ์ (2540) พบว่า การเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยในเมืองต้องมีความสัมพันธ์กับรายได้ โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำจะเลือกที่อยู่อาศัยใกล้ใจกลางเมือง และผู้ที่มีรายได้สูงจะเลือกที่อยู่อาศัยบริเวณชานเมือง เนื่องจากต้องการบ้านที่มีบริเวณมาก มีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นบ้านใหม่ ซึ่งราคาที่ดินบริเวณชานเมืองจะถูกกว่าและอากาศดีกว่า

1. เกณฑ์ในการเลือกที่อยู่อาศัยว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความสะดวกในการเข้าถึง (accessibility)

2) คุณภาพของสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางสังคมของชุมชน สภาพแวดล้อมธรรมชาติบริการสาธารณะสำหรับชุมชน และความพึงพอใจที่ได้รับจากที่ตั้งนั้น เป็นต้น

3) ลักษณะที่ดินที่ใช้ในการปลูกบ้านและทำเลที่ตั้ง

2. การเลือกบริเวณที่อยู่อาศัยมีแนวความคิดที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) รายได้ของครอบครัวเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจ คนที่มีรายได้สูงมีโอกาสเลือกที่อยู่อาศัยได้มากกว่า โดยพยายามเลือกบริเวณที่มีค่าเช่าที่ดินต่ำ ใกล้เส้นทางคมนาคมขนส่ง และกรเข้าถึงได้โดยสะดวก

2) สภาพแวดล้อมที่ดี และความรู้สึกสนิทสนมกับเพื่อนบ้าน ซึ่งต้องมีรายได้และรสนิยมอยู่ในระดับเดียวกัน และการเลือกที่อยู่อาศัยควรมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยจากธรรมชาติ และมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงระหว่างบ้านแหล่งงานและแหล่งธุรกิจ

3. ปัจจัยในการเลือกบริเวณที่พักอาศัย 2 ประการ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ความสามารถในการใช้จ่ายเงิน (affordability) เป็นปัจจัยพื้นฐานอันดับแรกในการเลือกที่อยู่อาศัย ส่วนระยะทางไปยังแหล่งงาน และราคาที่ดินเป็นปัจจัยที่จะตามมาภายหลัง

2) ปัจจัยทางด้านสังคม ที่แสดงถึงความแตกต่างด้านคุณค่าความต้องการ และความพอใจเป็นส่วนตัว

4. ปัจจัยพื้นฐานการเลือกที่อยู่อาศัย มี 3 ประการ ดังนี้

1) ราคาหรือค่าเช่าที่พักอาศัย

2) ชนิด รูปแบบของที่พักอาศัย

3) ที่ตั้งของที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมของชุมชน และที่ตั้งของแหล่งงานด้วย

โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการนั้น มีความสัมพันธ์ควบคู่ไปกับเหตุผลส่วนตัวของแต่ละบุคคลในการเลือกที่พักอาศัย เช่น ราคาที่พักอาศัยที่บุคคลพอใจจะจ่ายขึ้นอยู่กับระดับรายได้ รูปแบบของที่พักอาศัยขึ้นอยู่กับสภาพ และขนาดครอบครัว เป็นต้น

2.5 พฤติกรรมผู้บริโภค

2.5.1 ความต้องการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2546) ให้นิยาม ความต้องการไว้ว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ เพื่อให้มนุษย์ได้มีการปฏิบัติการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่อที่จะเข้าใจว่าพฤติกรรมมนุษย์มีอะไรอยู่เบื้องหลัง เมื่อศึกษาแล้ว ทำให้ทราบว่าความต้องการจะอยู่เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ทั้งหมด

2.5.2 ประเภทของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์หรือความสามารถที่ก่อให้เกิดการกระทำและความมีประสิทธิภาพของมนุษย์ กิจกรรมทางการตลาดที่มุ่ง กลุ่มเป้าหมายจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย รวมถึงต้องเข้าใจประเภทของความต้องการแบ่งได้เป็น 6 อย่างคือ

1. ความจำเป็นและความฟุ่มเฟือย (necessities and luxuries) การบริโภคในระดับที่สูงกว่าการยังชีพปกติ แต่ความต้องการไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นความจำเป็นหรือความฟุ่มเฟือย

2. ความต้องการด้านบวกและด้านลบ (positive needs and negative needs) ความต้องการเป็นทั้งบวกและลบ ความต้องการด้านบวกเป็นความต้องการให้เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดี ส่วนความต้องการด้านลบเป็นความต้องการในการหลีกเลี่ยงจากความไม่สะดวกสบาย ความเจ็บปวด ความตึงเครียด

3. ความต้องการและแรงจูงใจ (needs and motives) ความต้องการและแรงจูงใจจะไม่เหมือนกัน เพราะความต้องการเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคอยากได้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติการที่ดี แต่แรงจูงใจไม่ได้เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคอยากได้ แต่เป็นแรงขับเพื่อนให้ลดความเครียด

4. ความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการที่อยากจะสนองความสุขส่วนตัว (basic needs and discretionary needs) ความต้องการขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการที่เรียกว่า ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพราะฉะนั้น มนุษย์จะตอบสนองความต้องการตรงนี้เสียให้เต็มที่แล้วจึงตอบสนองความต้องการในด้านความสุขส่วนตัว ความสนใจในด้านการตลาดของผู้บริโภคมีดังนี้

1) รายได้ที่ไว้ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น (disposable income)

2) รายได้ที่เหลือจากค่าใช้จ่ายที่จำเป็น (discretionary income)

5. ความต้องการทางสรีระและความต้องการทางจิตใจ คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายเท่านั้น ส่วนความต้องการทางจิตใจ เช่น อยากมีความรัก อยากมีความสุขสบายใจ อยากมีความภาคภูมิใจในตัวเอง เป็นต้น

6. ความต้องการทางชีววิทยา และความต้องการทางสังคม (biological needs and psychological needs) ความต้องการทางชีววิทยา คือ ความต้องการให้ร่างกายอยู่อย่างปกติสุข เช่น ความต้องการทางอาหาร การขับเหงื่อ เป็นต้น

ในเรื่องความต้องการนี้ ไฮเวิร์ด และ เซท (Howard and Sheth, 1971) ได้ให้ความเห็นว่า ความต้องการ (wants) แรงจูงใจ (motives) และความปรารถนาในอนาคต (desire) อาจใช้แทนกันได้

2.5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการเกิดขึ้นได้เสมอกับบุคคลทุกคน ความต้องการหมายความว่าความขาดในบางสิ่งบางอย่าง ขาดในสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตามที่บุคคลจำเป็นปรารถนา หรือหวังประโยชน์ในสิ่งนี้ ไม่มีบุคคลใดที่ไม่มีความต้องการมนุษย์เป็นบุคคลที่มีความต้องการฝังอยู่ในตัวเองทุกคน

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของผู้บริโภคซึ่งเป็นที่ยอมรับและนิยมอ้างถึงโดยทั่วไป ได้แก่ ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy) ดังนี้

ระดับ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ความต้องการด้านสรีระเพื่อความอยู่รอด ซึ่งถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการนี้ต้องการเพื่อรักษาชีวิต รวมทั้งอาหาร อากาศ น้ำ เสื้อผ้า และเพศ

ระดับ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการระดับแรกได้รับการตอบสนองพอสมควร (ความพอใจ) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงจะกลายเป็นพลังผลักดันให้บุคคลก่อพฤติกรรม ความต้องการเหล่านี้ ส่วนมากเกี่ยวข้องกับมากกว่าความปลอดภัยของร่างกาย ซึ่งรวมถึงความมั่นคง การมีกิจวัตรประจำวัน ความคุ้นเคย และการควบคุมชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ระดับ 3 ความต้องการทางด้านความรัก (social needs) ความต้องการระดับนี้เป็นความต้องการความรัก ความพอใจ การมีส่วนร่วม การยอมรับ บุคคลแสวงหา ความอบอุ่นและตอบสนองความพอใจให้กับความสัมพันธ์ของตนกับคนอื่นและจูงใจด้วยความรักต่อครอบครัว

ระดับ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (egoistic needs) เมื่อความต้องการทางด้านความรักได้รับการตอบสนองความพอใจแล้วความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ก็เริ่มจะปฏิบัติการได้ ความต้องการระดับนี้อาจแบ่งการพิจารณาออกเป็น 2 จำพวก คือ

1. ความต้องการยอมรับตนเอง พึงพอใจตนเอง (inwardly-directed ego needs) ความต้องการสะท้อนให้เห็นความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับ การยอมรับตนเอง (self-acceptance) ศักดิ์ศรีของตนเอง (self-Esteem) ความสำเร็จ (success) ความเป็นอิสระ และความพอใจส่วนตัวเมื่องานเสร็จ

2. ความต้องการการยอมรับจากสังคม (outwardly-directed ego needs) ความต้องการนี้ รวมถึงความต้องการชื่อเสียง เกียรติศักดิ์ บารมี ฐานะ และเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น เทียบหน้าเทียมตาคนอื่น

ระดับ 5 ความต้องการการสมหวัง (need for self-actualization) คนส่วนใหญ่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการ ego needs อย่างมากพอที่ย้ายมาตอบสนองความต้องการระดับที่ 5 ทำให้เกิดความสมปรารถนาในชีวิตคนเป็นความต้องการที่จะกลายเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่คนเหล่านั้นสามารถจะเป็นได้ Maslow (1943) กล่าวว่าสิ่งซึ่งคนสามารถเป็น ได้ต้องเป็นให้ได้ คือ ความต้องการระดับนี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการที่เน้นเกิดความสำเร็จสมประสงค์ (self fulfillment) การแสดงออกของตนเอง (self expression) หรือได้ไปถึงจุด ๆ หนึ่งในชีวิตที่ มนุษย์สามารถเป็นในสิ่งที่เราควรจะเป็น

2.5.4 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ การเรียนรู้ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

บุคลิกภาพ (personality) หมายถึง ลักษณะทุกอย่างที่ทำให้ปัจเจกชนคนใดคนหนึ่งแตกต่างจากคนอื่น ๆ ซึ่งหมายถึง คน ๆ นั้นมีปฏิกิริยาต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ที่สามารถคาดการณ์ได้

1. ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (cultural factor) วัฒนธรรมเป็นเครื่องผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน บุคคลจะเรียนรู้วัฒนธรรมของเขาภายใต้กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการพฤติกรรมของบุคคล

2) ปัจจัยทางสังคม (social factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ลักษณะทางสังคมประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทสถานะของผู้ซื้อ

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) การตัดสินใจของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลต่อลักษณะส่วนบุคคลของคนในแง่ต่าง ๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิตบุคลิกภาพ และแนวคิดส่วนบุคคล

4) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (psychological factor) ถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือความรู้สึกลึกซึ้งของความต้องการภายในตัวบุคคล มีอิทธิพลต่อการบริโภคปัจจัยภายใน ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ การเชื่อถือและทัศนคติ บุคลิกภาพ และแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง

2. ประเภทของการตัดสินใจ ได้แก่

1) การตัดสินใจในกลุ่มกล้าเสี่ยงมากกว่าการตัดสินใจส่วนบุคคล เหตุผลหลัก คือ การตัดสินใจกลุ่มกระจายความรับผิดชอบ

2) การตัดสินใจระยะสั้น เป็นการตัดสินใจแบบต้องทำเป็นระจำ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนด้วย

3) การตัดสินใจระยะยาว เป็นการตัดสินใจที่ต้องมีการวางแผน และวางแผนที่ เกี่ยวข้องกับอนาคตเสมอ เมื่อไรก็ตามที่มีการวางแผนสำหรับอนาคตต้องมีการเสี่ยง และมีความ ไม่แน่นอน ซึ่งต่างจากการตัดสินใจระยะสั้นที่เห็นผลได้เร็ว

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของตลาดองค์กร ได้แก่

1) ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม (environmental factor) คือ ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่การเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ ภาวะเศรษฐกิจ ค่าของเงิน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

2) ปัจจัยด้านองค์การ (organizational factor) ได้แก่วัตถุประสงค์ นโยบาย โครงสร้าง ขององค์การ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal factor) ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลภายใน

4) ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล (Individual Factor)

4. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค (consumer decision making) ยกตัวอย่างเช่น การรับรู้ (perception) แบ่งออกเป็น

1) การรับรู้ด้วยการตัดสินใจ (decision making)

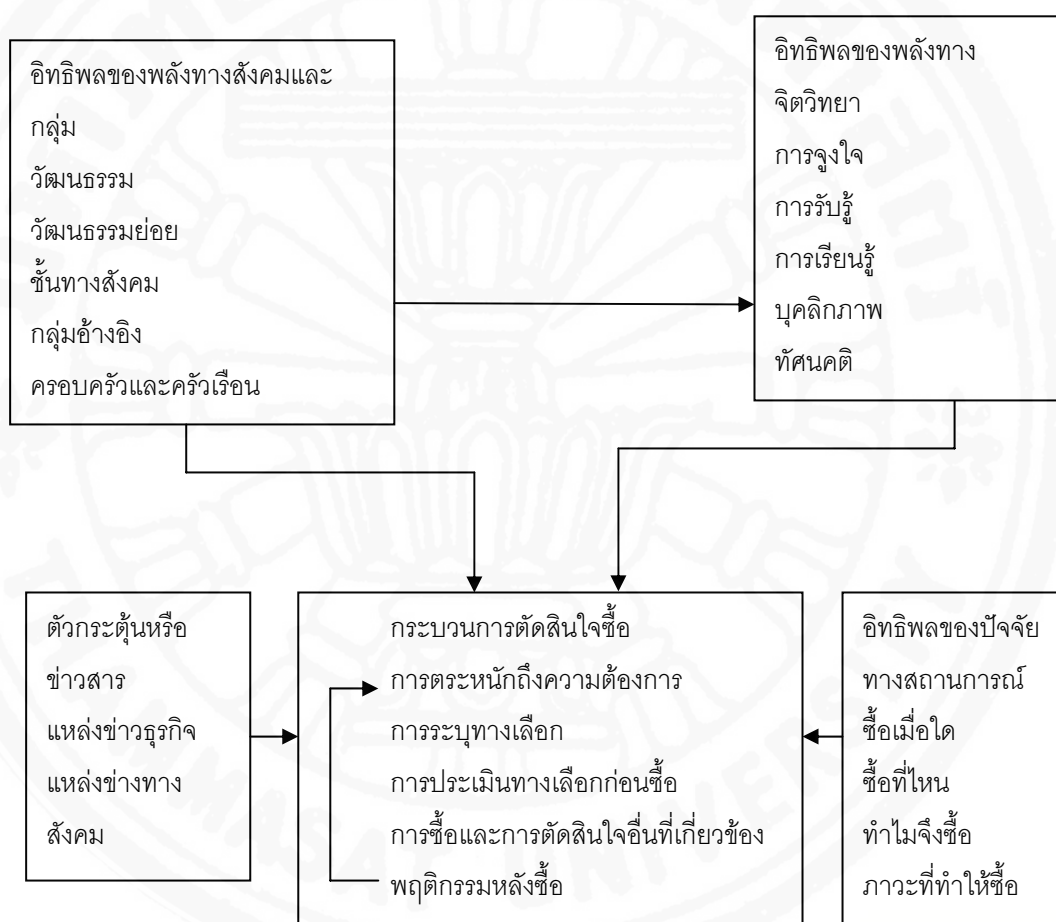
2) การรับรู้ด้วยอุปนิสัย การยอมรับ (acceptance)

2.5.5 แบบการดำรงชีวิตและบุคลิกภาพของผู้บริโภค

การขยายตัวของประชากร การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการดำรงชีวิต (life style) ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการตลาดและ พฤติกรรมผู้บริโภค การที่เข้าใจการดำรงชีวิตและบุคลิกภาพของผู้บริโภคจะทำให้สามารถแบ่ง กลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนขึ้นนอกเหนือจากการแบ่งกลุ่มลูกค้าด้วย สภาพทางภูมิศาสตร์ท้องที่ดินฟ้า อากาศ ระยะทางการเดินทาง ด้านประชากร เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ ขนาดครอบครัว

เป็นต้น การมองและทำความเข้าใจลูกค้าเข้าไปถึงรูปแบบการดำรงชีวิตได้ นั้นหมายถึง การที่เรา มองเห็นและเข้าใจลูกค้าได้ถึงความต้องการทางจิตใจลูกค้าเลยทีเดียว

ภาพที่ 2.2
กระบวนการตัดสินใจซื้อและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล



ที่มา: อุดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล, 2546, น. 16

อูดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2546) ให้นิยามแบบการดำรงชีวิต หมายถึง การใช้ชีวิต ได้แก่ การอยู่กิน การพักผ่อน การใช้จ่ายเงิน และเวลา ซึ่งปัจจัยที่กำหนดแบบการดำรงชีวิต แบ่งออกได้ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกดังนี้

1. ปัจจัยภายใน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) บุคลิกภาพของผู้บริโภค (personality) บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ถูกเชื่อมโยง ระหว่างการตอบสนองที่คงที่ต่อตัวกระตุ้นทางสภาพแวดล้อม ซึ่งแนวความคิดนี้ได้มาจากทฤษฎีทางจิต

วิเคราะห์ของ ซิกมอนด์ ฟรอยด์ (1923) ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคลิกภาพจะถูกกำหนดขึ้นด้วยจิตใต้สำนึก (psyche of mind) ซึ่งจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ระดับคือ id ego และ superego โดยที่ id ถือว่าเป็นส่วนของจิตใต้สำนึก (unconscious) และพยายามที่จะมองหาความพอใจตามความต้องการทางชีววิทยาและทางสัญชาตญาณ ซึ่งความต้องการของ id จะไม่มีที่สิ้นสุด เด็กที่เกิดใหม่จะมีลักษณะของ id อย่างเต็มที่สำหรับ ego จะมาจาก id ที่ได้สัมผัสกับความเป็นจริง เป็นจิตสำนึกทางจิตใจและถูกควบคุมด้วยความมีเหตุผล และนำไปสู่ความต้องการที่สิ้นสุดและยังปรับความต้องการของ id ให้เข้ากับสภาพความเป็นจริงในชีวิตและเก็บรักษาไว้เป็นลักษณะของตนเอง ส่วน superego เป็นการพัฒนาให้เข้ากับกฎเกณฑ์ ระเบียบวินัยของสังคม โดยที่บุคคลที่มี superego จะปฏิบัติตามกฎของสังคม เรากล่าวได้ว่า ego จะอยู่ระหว่าง id กับ superego

จากทฤษฎีจิตวิเคราะห์นี้เป็นพื้นฐานของแนวความคิดที่จะวิจัยสิ่งจูงใจในแบบการดำรงชีวิต โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นผลมาจากแรงจูงใจที่ผู้บริโภคไม่รู้ตัว ซึ่งระดับจิตใต้สำนึก id ego และ Superego นี้รวมแล้วจะสะท้อนออกมาเป็นลักษณะตัวบุคคล หรือบุคลิกภาพหรือบุคลิกภาพของผู้บริโภค

2) การรับรู้ (perception) การรับรู้ของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับตัวกระตุ้นต่างๆ เข้ามาทำการตีความและแสดงอาการปฏิบัติตอบ

จากการรับรู้นี้ จุดเริ่มต้นของกระบวนการจะอยู่ที่การรับเอาตัวกระตุ้นต่าง ๆ เข้ามาด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เรื่องราวของการรับเข้ามาทางประสาทสัมผัส (sensation) ของแต่ละบุคคลและผ่านกระบวนการแปลความหมายสิ่งที่รับเข้ามา และกระบวนการเปรียบเทียบ ทำความเข้าใจกับความรู้ หรือเรื่องราวเดิมที่บุคคลดังกล่าวมีอยู่ กระบวนการทางความเข้าใจใหม่จึงเกิดขึ้น และสิ้นสุดลงเป็นความเข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งและแล้วบุคคลดังกล่าวจะเก็บเป็นข้อมูลเพิ่มเติมเป็นสิ่งที่ฟังได้เรียนรู้ใหม่เก็บเพิ่มเติมเข้าไปในระเบียบข้อมูลของความเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ สะสมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

3) การเรียนรู้ (learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นการเปลี่ยนแปลงโดยถาวรอันสืบเนื่องมาจากผลของการที่ได้เคยทดลองกระทำ และมีประสบการณ์ อีกความหมายหนึ่ง หมายถึง ลักษณะกลไกทางร่างกายมนุษย์ในการก่อตัวเป็นพฤติกรรม การก่อตัวดังกล่าวมีทั้งการก่อตัวในเรื่องการกระทำ ความรู้ และอารมณ์ สิ่งใดที่เขาได้กระทำไปแล้ว จะมีใช้กลายเป็นเรื่องในอดีตเท่านั้น และจะไม่สูญหายไปโดยสิ้นเชิงด้วย สิ่งเหล่านั้นจะกลายเป็นหรือไม่กลายเป็นสิ่งที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมในปัจจุบันภายใต้สถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง และในทางใดทาง

หนึ่ง ประสบการณ์ในอดีต อาจกระทบต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในหนหลัง ๆ ได้เสมอ สิ่งเหล่านี้เองที่เป็นปัญหาสำคัญยิ่งทางจิตวิทยา

กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อตัวกระตุ้นใด ๆ ที่เข้ามามีสัมพันธ์กับการปฏิบัติตอบที่เกี่ยวข้องเป็นเวลานานพอ จนกระทั่งทำให้เวลาต่อมาเมื่อทุกครั้งที่คุณคนนั้นได้ประสบตัวกระตุ้นดังกล่าวอีก เขาจะปฏิบัติตอบในเชิงเดียวกันเป็นประจำ กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นในสมอง โดยเรียงลำดับไปที่ละส่วนดังนี้ แรงผลักดันในการเรียนรู้ตัวกระตุ้นที่เป็นสิ่งบอกเหตุ การปฏิบัติตอบต่างๆ อิทธิพลของการเสริมหรือสนับสุนน

4) ทักษะคติและค่านิยม (attitudes) เป็นลักษณะแนวโน้มตามปกติ ของตัวบุคคล ในการชอบ หรือเกลียดสิ่งของหรือบุคคล และปรากฏการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือ ทักษะคติเป็นลักษณะของระบบซึ่งมีแนวโน้มในการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และสำหรับแต่ละคนทักษะคติของแต่ละคนก็คือโลกแห่งความเป็นจริงของเขานั้นเอง

ทักษะคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน และไม่ใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด ทักษะคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร และมีการเปลี่ยนแปลงได้ยาก ทักษะคติจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ทักษะคติเป็นสิ่งที่ก่อตัวจากการเรียนรู้มาจากสิ่งที่ตนสามารถอ้างอิงถึงได้ เช่น พ่อ แม่ ดารา สถาบัน ยี่ห้อ สิ่งของ เป็นต้น ทักษะคติประกอบด้วย ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ ความชอบพอ หรือส่วนของความรู้สึก และพฤติกรรมหรือแนวโน้มโครงการแสดงออก

5) ค่านิยม (values) เป็นตัวกำหนดแบบการดำรงชีวิตได้กว้างกว่า ทักษะคติและค่านิยม เป็นพื้นฐาน เป็นกรอบงานของทักษะคติ ค่านิยมไม่ได้เกิดขึ้นมาพร้อมกับตัวเรา ค่านิยมจะเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้หรือการรับรับการถ่ายทอดจากคนรุ่นก่อน หรือรับมาจากสมาชิกในกลุ่มของวัฒนธรรมย่อย ค่านิยมอาจเป็นสิ่งถาวรสำหรับบางคน และค่านิยมอาจจะเป็สิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอสำหรับบางคน ค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นสิ่งที่น่าสนใจต่อกลยุทธ์ทางการตลาด และเป็นกุญแจสำคัญที่จะเข้าใจและคาดคะเนโอกาสในอนาคต ค่านิยมมี 2 ลักษณะคือ

(1) ค่านิยมที่มาจากสถาบันต่างๆ เช่น ครอบครัว สถาบันศาสนา โรงเรียน เป็นต้น

(2) ค่านิยมที่มาจากประสบการณ์ในช่วงแรกของชีวิต และค่านิยมที่มาจากประสบการณ์ต่างๆ ในวัยเจริญเติบโตก็สร้างแบบค่านิยมขึ้นมา ประสบการณ์เหล่านี้ได้แก่ สงครามการเคลื่อนไหวอิทธิพลทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจรัฐบาล และสื่อโฆษณาที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านี้

2. ปัจจัยภายนอก ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ครอบครัว (family) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต่างก็เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดที่สุดกับครอบครัวของคน ดังนั้น อิทธิพลของครอบครัวจึงมักจะมีผลอย่างยิ่งต่อการซื้อของผู้บริโภคเสมอ ครอบครัวเป็นกลุ่มเบื้องต้นที่สุด (primary group) ที่การติดต่อและสัมพันธ์กันภายในครอบครัวเป็นไปในลักษณะที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดกันดังกล่าวนี้อเอง ทำให้ครอบครัวมีอิทธิพลสำคัญยิ่งต่อลักษณะทางทัศนคติและสิ่งจูงใจของตัวบุคคลที่เป็นสมาชิกในครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวจะมีลักษณะตามสำคัญ 2 ประการ คือ

(1) มีผลกระทบต่อลักษณะนิสัยทาง ทัศนคติ และค่านิยมของตัวบุคคล

(2) มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจในการซื้อ สินค้า และบริการ

2) ชั้นสังคม (social class) ในสังคมที่เป็นอยู่ทุกวันนี้สามารถจะแบ่งสังคมเป็นชั้น ๆ ได้โดยการแบ่งไปตามบุคคลหรือครอบครัวที่มีค่านิยม การดำรงชีวิต ความสนใจ และพฤติกรรมที่เหมือนกัน ชั้นสังคมจะมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ลักษณะ คือ มีพฤติกรรมที่เหมือนกันในชั้น มีตำแหน่งจากสูงไปต่ำ มีลักษณะหลาย ๆ ทัศนะ และมีการเปลี่ยนแปลงได้ ชั้นสังคมจะมีตัวกำหนดที่สำคัญ 6 ด้าน คือ อาชีพที่เหมือนกัน การปฏิบัติตนส่วนตัว ความเกี่ยวข้องกัน การครอบครองทรัพย์สิน การกำหนดให้เข้ากับค่านิยม และรายได้ ชั้นสังคมมีความสำคัญต่อการตลาดโดยที่นักการตลาดจะต้องศึกษาความแตกต่างในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคแต่ละชั้นมีความแตกต่างกันในสิ่งจูงใจ การหยั่งรู้บุคลิกภาพ การเรียนรู้ และความฉลาด การสวนทางทางวัฒนธรรม กระบวนการตัดสินใจแหล่งสารสนเทศ และกระบวนการซื้ออย่างไร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการตลาด นอกจากนี้ ชั้นทางสังคมยังมีประโยชน์ต่อการแบ่งส่วนทางการตลาดอีกด้วย โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมการซื้อที่เหมือนกัน จำนวนคนมากเพียงพอ และอยู่ในเขตภูมิศาสตร์ที่เหมาะสม

3) วัฒนธรรม (cultural) หมายถึง รูปการของพฤติกรรมที่ได้เรียนรู้ และผลของพฤติกรรมที่ซึ่งส่วนประกอบต่าง ๆ ได้ประกอบขึ้นมาจากสมาชิกของสังคมนั้น ๆ และถ่ายทอดต่อเนื่องกันไปด้วยสังคมเดียวกันเท่านั้นเอง เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นสภาพแวดล้อมที่มีอยู่สำหรับมนุษย์ทุกคน ดังนั้น ในแง่ของการตลาด การที่จะทราบถึงรสนิยม ความชอบพอต่อสินค้าและลักษณะการปฏิบัติของการตัดสินใจซื้อจึงจำเป็นต้องสำรวจจากวัฒนธรรม

วัฒนธรรม คือ ทิศทางของความคิด มีความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม และสิ่งที่ทำให้วัฒนธรรมแต่ละชนิดแตกต่างกัน คือ ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรม วัฒนธรรมหลักของแต่ละเชื้อชาติ และศาสนาแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมย่อยเฉพาะท้องถิ่น หรือ

ระดับชั้นทางสังคม เช่น วัฒนธรรมในมหาวิทยาลัย เป็นต้น และแบ่งให้ละเอียดลงไปจะเป็น วัฒนธรรมส่วนบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะเรียนรู้มาแตกต่างกันจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน

4) การโฆษณา (advertising) การโฆษณาส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค มนุษย์ในสังคมเมืองโดยทั่วไปจะรับข่าวสารสื่อโฆษณาถึงวันละ 2,000 ชิ้น แต่มนุษย์มีความสามารถที่จะจดจำและรับรู้ข่าวสารจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ได้น้อยมาก การโฆษณาถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในการเสนอสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและการชักจูงให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ ยังมีบทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจอีกด้วย

2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับความสภาพการณ์จริงและความคาดหวัง

จากพฤติกรรมการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคนั้น เป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้หากการซื้อนั้นมีความเสี่ยงต่อสินค้า ภายหลังการซื้อสินค้านั้น ๆ ที่อยู่อาศัยเช่นเดียวกัน หากมีการตัดสินใจก่อนที่โครงการจะสร้างเสร็จ และหลังจากที่โครงการเสร็จ และผู้ซื้อได้เข้าไปอยู่ ปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการซื้อย่อมมีขึ้น ดังนั้น การซื้อสินค้าหรือบริการใด ๆ นั้น ผู้บริโภคย่อมเกิดความคาดหวังเบื้องต้นต่อสินค้านั้น ๆ และเมื่อหลังจากได้ใช้สินค้าและบริการแล้วย่อมมีความคาดหวังต่อจากสิ่ง ๆ นั้น

การคาดหวังของผู้บริโภค หมายถึง ความคิดเห็นส่วนบุคคลที่มีผลต่ออนาคตที่บุคคลปรารถนา การคาดหวังเป็นการคาดคะเนถึงโอกาสที่บุคคลอาจจะได้รับความสำเร็จจากการทะเยอทะยานทางการตลาดของบุคคล การคาดหวังของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจะได้รับอิทธิพลมาจากความรู้สึก จากความพอใจ หรือไม่พอใจที่เกิดขึ้นในขณะนั้น การคาดหวังเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ตัวกระตุ้นทางการเงินของบุคคลและสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป ยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แรงจูงใจในการซื้อ และความทะเยอทะยานหรือความปรารถนาในการซื้อด้วย (สุกร เสรีรัตน์, 2544, น. 133)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในที่อยู่อาศัย

จากงานวิจัยเรื่องปัจจัยการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเช่าที่อยู่อาศัยของชาวเอเชียตะวันออก ที่ได้รับอนุญาตทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (วิเชียร วรรณพาน, 2537)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในที่อยู่อาศัยจำแนกเป็น 3 กลุ่มหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพของที่อยู่อาศัย (physical housing characteristics) ลักษณะทางกายภาพของที่อยู่อาศัยที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพอใจในที่อยู่อาศัยอย่างยิ่งได้แก่ ขนาดที่อยู่อาศัยที่ใหญ่ โครงสร้างภายในของที่อยู่อาศัยที่ดีกว่า รวมทั้งแ่งมุมที่อยู่อาศัยของแต่ละคน เช่นความใหม่ของที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ลักษณะทางทำเลที่ตั้ง (location characteristics) ลักษณะทำเลที่ตั้งที่อยู่อาศัยที่ดีโดยทั่วไป หมายถึง การเข้าถึงย่านธุรกิจหลักของเมือง การอำนวยความสะดวกจากสาธารณูปโภคต่าง ๆ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมในละแวกย่านนั้น

3. ลักษณะปัจเจกบุคคลที่สำคัญส่วนใหญ่ ประกอบด้วย สถานะในวงจรชีวิต เนื่องจากสถานะในวงจรชีวิตที่ต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังในที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน คุณภาพความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดจากผู้ที่อยู่อาศัยในละแวกเดียวกัน รวมทั้งคุณค่าซึ่งเกี่ยวเนื่องจากความพึงพอใจในที่อยู่อาศัย เช่น ความเป็นส่วนตัวหรือความสะดวกสบาย และสังเกตเห็นได้ว่าชั้นทางสังคมมีความสัมพันธ์กับระดับความพอใจที่อยู่อาศัยมาก และการศึกษายังได้เปิดเผยเพิ่มเติมอีกว่าไม่เพียงแต่ชั้นทางสังคมที่แตกต่างทำให้ความพึงพอใจทำเลที่ตั้งแตกต่างกันด้วย ในความเป็นจริงนั้นขณะที่มีความสัมพันธ์สูงในด้านการศึกษากับรายได้นั้น รายงานวิจัยของชาวตะวันตกชี้ว่า ระดับการศึกษาน่าจะเป็นดัชนีที่เหมาะสมในแง่ชั้นทางสังคมที่นำมาใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจที่อยู่อาศัย มิเชลสัน (Michelson, 1977) ได้สนับสนุนข้อเสนอนี้โดยข้อวิจารณ์จากงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเรื่องที่อยู่อาศัยว่า ร้อยละของรายได้ที่ประชาชนจะใช้กับที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพดี โดยพื้นฐานแล้วแปรผันไปตามการศึกษาของเขาเหล่านั้น ดังนั้น การศึกษาจึงอาจถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญในการประเมินความพอใจในที่อยู่อาศัย