

กระบวนการการบริหารจัดการสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบ
ต่อสังคมตามหลักพุทธสันติวิธี*

The Process of Smart Apartment Management with Social
Responsibility by Buddhist Peaceful Means

¹สุกัญญา ชาญกลสิคุปต์, ขันทอง วัฒนประดิษฐ์ และพระมหาพรหมชา ธรรมหาโส

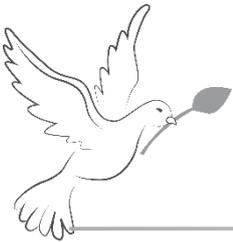
¹Sukanya Chankasikup, Khantong Wattanapradith

and Phramaha HansaDhammahāso

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkomrajavidyalaya University. Thailand.

¹Corresponding Author. Email: sukanyachankasikup@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอกระบวนการบริหารจัดการของสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักพุทธสันติวิธีโดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม จำนวน 25 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน 6 คน สรุปผลการศึกษาโดยวิธีอุปนัย

ผลวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการของสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักพุทธสันติวิธี การบริหารจัดการที่สัมฤทธิ์ผลต้องอาศัยการมีส่วนร่วม การสร้างพื้นที่การสื่อสารสองทางระหว่างเจ้าของธุรกิจกับผู้เช่า และผู้เช่ากับผู้เช่า การมีตัวแทนผู้เช่ามาร่วมประสานงาน การดำเนินกิจการต่างๆ ในการเชื่อมความสัมพันธ์ ทำให้เกิดการมีเป้าหมายร่วมกันคือ ความอบอุ่นใจ สบายใจ ปลอดภัยเหมือนอยู่บ้านตนเอง มีกัลยาณมิตรรับฟังเมื่อเกิดปัญหา ส่งผลให้ลดปัญหาความขัดแย้งและเกิดสังคมสันติสุข

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย คือ “SMART APARTMENT MODEL” ประกอบด้วย S หมายถึง Structure ได้แก่ โครงสร้างอาคาร/ความปลอดภัย/ระบบ M หมายถึง Management for peace ได้แก่ การบริหารจัดการเพื่อความสันติสุข A หมายถึง Awareness ได้แก่ ความสำนึกในการอยู่ร่วมกัน R หมายถึง Responsibility ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมและ T หมายถึง Technology ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยมีกลไกการพัฒนาด้านกายภาพและจิตภาพ คือ I-R-P-C ที่จะนำไปสู่สมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ กล่าวคือ I หมายถึง Individual ได้แก่การพัฒนาคน R หมายถึง Relation Node และ

* Received March 20, 2020; Revised April 25, 2020; Accepted May 25, 2020

Responsibility P หมายถึง Physical ได้แก่การพัฒนาทางด้านกายภาพ C หมายถึง Communication for peace ได้แก่การสื่อสารเพื่อสันติสุข ซึ่งกลไกนี้เป็น Duo Action หมายถึง การกระทำทั้งคู่ ทั้งเจ้าของกิจการและผู้เช่า

คำสำคัญ: สมาร์ทอพาร์ทเมนต์; การบริหารจัดการ; ความรับผิดชอบต่อสังคม; พุทธสันติวิธี

Abstract

The objectives of this research were: to propose the process of smart apartment management with social responsibility by Buddhist peaceful means. This research was conducted by an action research model, using in-depth interviews from 3 groups of informants in a total of 25 people and focus group discussion in a total of 6 people. The conclusion of studying was conducted by inductive method.

The results showed that

The process of smart apartment management with social responsibility by Buddhist peaceful means is related to cooperation process since living in the urban society, the rental consumers are from different careers and backgrounds but they can live together peacefully. When they opened their hearts and ready to change some behaviors for living together peacefully by participating in different activities for creating healthy relationship directly and indirectly. The same goal is feeling warm, comfortable, and feeling secure like their own home, having a good friend to take care each other, this can reduce conflicts and creating a peaceful society.

The new knowledge obtained from the research is the “SMART APARTMENT MODEL” which includes: S is Structure – a building structure for safe and happiness of rental consumers; M is Management for peace- apartment management for happiness of rental consumers; A is Awareness- to increase awareness for peaceful coexistence; R is Responsibility- creating awareness of responsibility towards oneself, society, community, and environment and T is Technology- to use technology for creating cooperation by Duo Action system leading to be the smart apartment with physical and mental development which is called I-R-P-C including I is Individual- the activities supporting mental development of rental consumers by considering of the difference of people; R is relationship which means the deputy of rental consumers (Node) for creating the strength of cooperation and relationship in the apartment; P is Physical which means the activities leading to the physical development for livable apartment; C is Communication for peace which means peaceful



communication by using modern communication technology for creating the good communication peace. Which this mechanism is a Duo Action means both actions. Both business owners and room tenants.

Keywords: Smart Apartment; Management; Social Responsibility; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

การเช่าที่อยู่อาศัย “อะพาร์ตเมนต์” นับว่าเป็นวิถีหนึ่งของผู้คนกรุงเทพฯ คนพื้นที่เดิมและคนที่ย้ายถิ่นฐานเพื่อเข้ามาทำงาน ศึกษาต่อ หรือประกอบอาชีพ การที่คนหลากหลายต้องมาอยู่ร่วมกัน ย่อมเกิดปัญหากระทบกระทั่ง วิถีชีวิตที่เร่งด่วน ต่างคนต่างอยู่ ขาดความใส่ใจ เมื่อเกิดเหตุร้ายกับเพื่อนที่อยู่อาศัยข้างห้อง ความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินทั้งจากคนร้าย และการทำร้ายตนเอง การขาดกัลยาณมิตรในการรับฟัง หรือแบ่งปันความทุกข์ และข่าวที่เกิดขึ้น (วันหอมหม่น คนกระโดดตึกตายในกรุงเทพฯ วันเดียว 2 ศพ, (Thairath online, 2018) การฆ่าตัวตาย การโดดตึก ปัญหายาเสพติด ปัญหาวัยรุ่น เป็นต้น จากสถิติสถานที่เกิดขึ้นมักจะเป็นอาคารที่พักอาศัยรวม การสำรวจพฤติกรรมของผู้อยู่อาศัยอาคารชุดในกรุงเทพฯ พบว่าวิถีชีวิตที่เร่งรีบส่งผลต่อสภาวะความเครียด ขาดปฏิสัมพันธ์ของผู้อยู่อาศัย ละเลยกฎการอยู่ร่วมกัน มีลักษณะครอบครัวเดี่ยวที่มีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงอายุ ขาดการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมและเสี่ยงต่อโรคตึกเป็นพิษ (SBS) เนื่องจากระบบหมุนเวียนอากาศ ฝุ่นละอองและเชื้อโรคร้ายในตึก (Thai Health Promotion Foundation, 2017) ปัจจัยทางสังคมที่ผู้เช่าให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกเช่า คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความกังวลที่ต้องพักอาศัยร่วมกับคนแปลกหน้า ปัจจัยด้านการบริการการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อให้การกลับเข้าสู่ที่พักนั้นมีความรู้สึกว่าได้กลับบ้าน พักผ่อน ปลอดภัย สบายใจ ผ่อนคลาย มีความสงบ ความสุข

การบริหารจัดการอะพาร์ตเมนต์ที่ดีใส่ใจต่อผู้อยู่อาศัยนับว่าเป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนี้เป็นเรื่องสำคัญ ซึ่ง “Corporate Social Responsibility (CSR) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งคือการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน” ทั้งนี้การบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นควร (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) การบริหารการวัดผล เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M (Nipawan, 2019) ในทัศนะของผู้วิจัยมองว่าคงจะไม่เพียงพอในการเสริมสร้างให้สังคมสันติสุข

ผู้วิจัยเห็นว่าการเสริมสร้างให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้พักอาศัย ต้องมีหลักพุทธสันติวิธี มาใช้ในการจัดการความขัดแย้ง สร้างเสริมความสมานฉันท์และปรองดอง สำหรับงานวิจัยนี้จึงใช้หลักพุทธสันติวิธีเพื่อช่วย

เสริมสร้างให้คนมีสุขภาวะดีทั้ง 4 มิติ ได้แก่ กาย ใจ สังคม และปัญญา วิธีการที่จะปลูกจิตสำนึกให้ผู้ประกอบธุรกิจได้คิดถึงผู้เช่าเหนือยิ่งกว่าการบริหารจัดการธุรกิจตนเอง คือการทำให้สังคมเกิดสันติสุข

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อนำเสนอกระบวนการการบริหารจัดการของอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยกำหนดพื้นที่การศึกษาปฏิบัติการ คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สมรุ่งออร์นอพาร์ตเมนต์ ตั้งอยู่เลขที่ 38/15 ซอยปรีดิพนมยงค์ 14 แยก 14 ถนนสุขุมวิท 71 แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งหลักการและเหตุผลในการเลือกใช้พื้นที่ศึกษา คือ 1) การเป็นธุรกิจขนาดย่อม 2) มีพื้นที่อยู่ในเมือง 3) เป็นอะพาร์ตเมนต์ขนาดกลาง คือ 50-100 ห้อง ซึ่งเป็นขนาดอะพาร์ตเมนต์ที่มีจำนวนมากที่สุดในของขนาดอะพาร์ตเมนต์ 4) กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีรายได้ระดับปานกลาง 5) สามารถเข้าปฏิบัติการในพื้นที่ได้ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีตามขอบเขตเนื้อหาแนวคิด ทฤษฎี ที่กำหนด ประกอบด้วย แนวคิดการบริหารจัดการอะพาร์ตเมนต์, แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ, การสื่อสารสันติตามหลักพระพุทธศาสนา, หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอะพาร์ตเมนต์, หลักพุทธสันติวิธีที่เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ พรหมวิหาร 4 สังคหวัตถุ 4 สาราณียธรรม 6 อปทานียธรรม 7 และสัปปายะ 7 เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง

ระยะที่ 2 สร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมือ พร้อมลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเฉพาะ และข้อมูลที่สามารถกำหนดคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ล่วงหน้าที่เป็นข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักและสอบถามถึงประเด็นปลีกย่อยที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละสถานการณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) แบบสังเกต (Observation) ใช้แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เพื่อบันทึกที่มีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในฐานะผู้สังเกตการณ์และปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม 3) แบบสนทนากลุ่ม (Focused Group) เป็นแบบบันทึกที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มสนทนากลุ่ม ใช้ในการหาแนวทางร่วมกันของกลุ่มสนทนากลุ่มตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ: กระบวนการตรวจสอบเครื่องมือ ตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์รายข้อ (Index of item objective congruence) ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก อยู่ในระดับที่ 0.8 ขึ้นไปซึ่งเป็นระดับที่มีความเที่ยงตรงที่สามารถนำไปใช้ได้ ลงพื้นที่เก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) แบ่งเป็น 3 กลุ่มรวม 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purpose Sampling) ตามประเภทของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่



1) ผู้ประกอบการธุรกิจอะพาร์ตเมนต์ 2) ตัวแทนผู้เช่าอะพาร์ตเมนต์ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา และด้านสันติวิธี ทำการสังเคราะห์เนื้อหา ด้วยด้วยเทคนิค 6'C Technique Analysis

ระยะที่ 3 ร่างกรอบแนวคิดการสร้างกระบวนการฯ เพื่อนำไปใช้ลงพื้นที่ปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยได้นำ ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาในระยะที่ 2 ประกอบกับการศึกษาเอกสารในระยะที่ 1 มาร่างกระบวนการฯ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 ท่าน ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus group Discussion) เพื่อประเมินร่างกรอบแนวคิดการสร้างกระบวนการฯ ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง และนำกระบวนการที่สร้างไปลงพื้นที่ปฏิบัติการภาคสนาม

ระยะที่ 4 ลงพื้นที่ปฏิบัติการกระบวนการฯ โดยใช้เวลาในการปฏิบัติการ 2 เดือน (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2563) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทำสนทนากลุ่ม การเปิดพื้นที่อย่างมีส่วนร่วมด้วยการสื่อสาร สองทาง โดยใช้ไลน์กลุ่มและการประชาสัมพันธ์โดยตรง การทำกิจกรรมร่วมกันของผู้เช่าอะพาร์ตเมนต์ การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับกลุ่มผู้เช่า

ระยะที่ 5 สรุปผลการศึกษา โดยถอดบทเรียนกระบวนการฯ ที่ได้ดำเนินการ วิเคราะห์เรียบเรียงผล การศึกษาด้วยวิธีอุปนัย และนำเสนอแบบพรรณนาโวหาร

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ทำให้ได้นิยามความหมายและองค์ประกอบของ สมาร์ทอะพาร์ตเมนต์ หมายถึง “การบริหารจัดการอะพาร์ตเมนต์ที่ทำให้เกิดสันติสุขในทางกายภาพ และจิต ภาวกกับผู้เช่าอยู่อาศัย” โดย 1) ด้านกายภาพ ได้แก่ การจัดการสถานที่เอื้อต่อการเป็นที่อยู่อาศัยที่ให้ความรู้สึกสบายต่อผู้เช่าอยู่อาศัย ด้วยหลัก สะอาด สงบ สบาย สะดวก ปราศจากสิ่งสัมผัสที่รบกวนหรือสร้างความรู้สึกไม่สบายกายอันเป็นเหตุไปสู่ความไม่สบายใจ มีการบริหารจัดการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก และสอดคล้องกับวิถีชีวิตสมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีออนไลน์มาช่วยในการบริหารจัดการ ทั้งนี้การนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการระบบต่างๆ ต้องไม่กระทบต่อผลการดำเนินการในภาพรวมของการบริหารจัดการอะพาร์ตเมนต์ ตัวอย่าง ด้านกายภาพ เช่น การปรับภูมิทัศน์ของอาคารให้เป็นรมณีสถาน การรักษา ความสะอาดเป็นระเบียบด้วยหลัก 5 ส. (Phramaha Weerasak Apinantavatee, 2019) การมีระบบความปลอดภัยที่ทำให้อุ่นใจ มีพื้นที่สาธารณะ สำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย สันทนาการ ต่างๆ มุมต้อนรับ พักผ่อนหย่อนใจ ผู้ประกอบการปรับปรุงพัฒนาผ่านการสื่อสารสองทางกับผู้เช่า และการ เปิดพื้นที่ในการมีส่วนร่วม, 2) ด้านจิตภาพ ได้แก่ การสร้างความสุขใจด้วยวัฒนธรรมแห่งความรักและเกื้อกูล สร้างความรักสามัคคี เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน เคารพให้เกียรติ ยอมรับความแตกต่าง ไม่ละเมิดสิทธิทำให้ผู้อื่น เดือดร้อน ความเกรงใจ และเคารพกฎกติกาแล้วโดยสรุปคือ การพัฒนาด้านจิตใจของผู้อยู่อาศัย โดยมีจิตของ การเป็นผู้ให้และมีความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจอะพาร์ตเมนต์ ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องอาศัยการ ทำกิจกรรมร่วมกันที่สอดคล้องกับพื้นฐานความต้องการของผู้เช่าในแต่ละกลุ่ม (Plansombun, 2019) โดยผ่าน

การสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เช่าอยู่อาศัยให้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเสริมสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ระหว่างกัน ทั้งผู้เช่า เจ้าของ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการในอะพาร์ตเมนต์

องค์ประกอบของ SMART APARTMENT ดังนี้ 1) S-Structure คือ โครงสร้างอาคารทั้งภายในและภายนอกอาคารที่เป็นสัปปายะ ทั้งเรื่องแสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความร่มรื่นน่าอยู่ ความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีระบบรักษาความปลอดภัย รักษาสิ่งแวดล้อม มีระบบขจัดของเสีย เป็นต้น, 2) M-Management for peace คือ การบริหารจัดการเพื่อความสันติสุข โดยผู้ประกอบการที่มีความปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม การเป็นผู้ให้และการสร้างพื้นที่การมีส่วนร่วมทำประโยชน์ต่อผู้เช่าอยู่อาศัยด้วยกันและชุมชนโดยรอบ และบริหารจัดการที่ยึดหลักกฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เช่าอยู่อาศัย (Areyasripong, 2019) โดยกลไกการบริหารจัดการที่เริ่มจากการสร้างความรู้ปลูกจิตสำนึกหัวใจการให้บริการกับพนักงาน ให้มีความรู้ด้านกฎหมาย การเจรจาไกล่เกลี่ย (Phathuangrattana, 2019) ความปลอดภัยในอาคาร, 3) A-Awareness คือ ความสำนึกต่อการร่วมอยู่ร่วมกันทั้งผู้เช่าอาศัยผู้ประกอบการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เช่าอยู่อาศัย ในฐานะผู้เช่าด้วยกันต้องมีจิตสำนึกของความเกรงใจ การให้เกียรติ การไม่ล่วงละเมิดสิทธิ เคารพกฎกติกาที่ตกลงร่วมกัน การไม่สร้างหรือก่อเหตุความรำคาญระหว่างกันและกัน, 4) R-Responsibility คือ การกระตุ้นให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งทางตรงและโดยทางอ้อมในการสร้างพื้นที่การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรอบชุมชนให้เกิดความสะอาด ปลอดภัย ใส่ใจต่อสังคมผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันของผู้อยู่อาศัย และ 5) T-Technology คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการอะพาร์ตเมนต์ให้เกิดความปลอดภัย (Rattanaphan, (2019) ความสบายใจที่ได้จากบริการที่รวดเร็ว การสื่อสารทันสมัยสอดคล้องกับยุคออนไลน์

กระบวนการพัฒนาสู่ความเป็น Smart Apartment ด้วยการบริหารจัดการ 3 ระบบสมดุลแห่งพุทธสันติวิถีการบริหารจัดการ (1) บริหารคน ได้แก่ ผู้บริหาร/เจ้าของ-Mind set หลักคิดเพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการโดยการปรับใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพิ่มบริการที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับบริบทของผู้เช่าและการดำเนินธุรกิจตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง Mind to Mind หัวใจแห่งความเอื้ออาทร บริหารด้วยใจ (Phramedhavinaiyaros, 2019) โดยการนำหลักพุทธสันติวิถีสำหรับผู้บริหาร ผู้ให้บริการ ในการสร้างวัฒนธรรมของอะพาร์ตเมนต์สันติสุข เช่น หลักพรหมวิหาร4 หลักสังคหวัตถุ 4, ผู้เช่า Caring and Sharing สังคมแห่งความรักและปรองดอง ได้แก่ หลักสาราณียธรรม 6 และหลักอภิปรินิยธรรม 7 Communication for peace สื่อสารอย่างสันติ คือ การใช้ปัญญาจากต่อกัน (Na Nakorn, 2018) การสื่อสารสองทางทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้กระชับพื้นที่สัมพันธ์ให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น-Responsibility จิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยเริ่มจากความรับผิดชอบต่อตนเองไม่ละเมิดสิทธิ เคารพกติกา และขยายความรับผิดชอบต่อสังคม (2) บริหารระบบ ได้แก่ การสื่อสารประสานงานที่รวดเร็ว มีความคล่องตัว และลดความขัดแย้ง, การรักษาความสะอาด 5 ส.(อภิปรินิยธรรม/การมีส่วนร่วม), ใส่ใจความปลอดภัย (ศีล โอวาท ปาฏิโมกข์ กัลยาณมิตร), การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการและความปลอดภัย (3) บริหารกลไก-กิจกรรมเสริมสร้างสันติภายใน (Inner Peace) และพลังเพื่อสังคมอย่างมีส่วนร่วม กระบวนการสร้างกิจกรรมที่นำไปสู่การพัฒนาสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์



จากข้อสังเกตของผู้ทรงคุณวุฒิในกิจกรรมที่จะใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะพาร์ทเมนต์ผู้วิจัยนำมาพัฒนาปรับปรุงและนำเสนอระบบและกลไกการทำงานกิจกรรมที่นำไปสู่กระบวนการการบริหารจัดการสมรรถนะพาร์ทเมนต์ฯ ได้แก่ I-R-P-C กระบวนการในการพัฒนาคนที่นำไปสู่สมรรถนะพาร์ทเมนต์ กล่าวคือ I-Individual คือ การใช้คนในการสร้างแรงขับเคลื่อน ซึ่งการจัดกิจกรรมต่างๆ ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้เข้า การมีผู้ช่วยหรือ Node ในชั้นเพื่อเป็นตัวแทนเชื่อมสัมพันธ์ (Phramaha Boonlert Ainthaponno, 2019), R-Relation คือ การสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาคน สร้างให้เกิดทิวทัศน์สามัญตา ความคิดที่จะไปทิศทางเดียวกัน โดยมีหลักวิธีเพื่อการรับมือในกรณีที่มีความขัดแย้ง, P-Physical คือ การจัดการสิ่งแวดล้อมที่สัปปายะ ความปลอดภัย รักษาสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ (แยกขยะตามประเภท และนำเศษอาหารจากขยะอินทรีย์มาหมักเป็นน้ำจุลินทรีย์ ใช้ทำความสะอาดพื้นได้) การจัดการน้ำเสีย (มีตะแกรงดักไขมันและเศษอาหาร) เป็นต้น โดยมีหลักกฎหมายเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม(Sutthiprapa, 2019), C- Communication for peace คือ การยึดบริบทแห่งความสุขเป็นจุดหมายปลายทางในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาและการสร้างสัมพันธภาพของผู้อยู่อาศัย เพื่อลดทอนปัญหาความขัดแย้ง หรือความกระทบกระทั่งอันเนื่องจากการไม่รู้จักรหรือคุ้นเคยกัน

ระบบและกลไก I-R-P-C จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญและตรงกับหลักพุทธสันติวิธี คือ หลักอภิธานิยธรรม ผู้วิจัยได้นำหลักการแนวคิดระบบและกลไกดังกล่าวมาใช้สร้างกระบวนการในการขับเคลื่อนสมรรถนะพาร์ทเมนต์ ลำดับขั้นตอนการสร้างกิจกรรม มีดังนี้

1) สร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้เข้ากับผู้เข้า และผู้เข้ากับผู้ประกอบการ โดยการใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ ตามความเหมาะสม เพื่อการสื่อสารภายในอะพาร์ทเมนต์เลือกใช้ช่องทาง (1) การสร้างไลน์กลุ่มเฉพาะผู้เข้าภายในอะพาร์ทเมนต์ คนส่วนมากจะเข้าถึงการใช้โทรศัพท์มือถือ Internet Wi-Fi ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีการสร้างกติกาการใช้ไลน์กลุ่มได้แก่ สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ใช้คำถ้อยสุภาพ(ปิยวาจา) และไม่กระทำผิดต่อพรบ.คอมพิวเตอร์และเพื่อแจ้งข่าวที่เกี่ยวข้องกับงานในอะพาร์ทเมนต์ เช่น แจ้งซ่อมแซม น้ำไม่ไหล ไฟดับ เหตุฉุกเฉินต้องการความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลและอื่นๆ บางกรณีการให้เวลาในการรับฟังปัญหา เพื่อบรรเทาความทุกข์ใจของผู้เข้า มิใช่การแสวงหากำไรจากธุรกิจเพียงอย่างเดียว (2) จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรม/กระดานข่าวสำหรับบางท่านที่ไม่สะดวกใช้ช่องทางการสื่อสารทางไลน์ต้องมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ บริเวณห้อง Common Room (ห้องโถง) ที่ผู้เข้าสามารถมองเห็น (3) จัดกระดาน Post it แสดงความคิดเห็นต่างๆ (4) พนักงานทุกแผนก สามารถสื่อสารทางตรง ประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมหรืองานต่างๆที่จะจัดขึ้นได้เป็นการพูดชวนคุย สนทนาได้ทั่วไป

การหาข้อตกลงและขอความร่วมมือจากผู้เข้า โดยการใช้ข้อความผ่านไลน์ เพื่อขอความคิดเห็น การโหวตของผู้เข้า และนำผลจากการโหวตนั้น มาจัดให้เป็นกิจกรรม โดยกรอบในการสื่อสารกิจกรรมพัฒนาเชื่อมสัมพันธ์ในอะพาร์ทเมนต์และการสร้างสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสรุปกิจกรรมไว้ คือ (1) กิจกรรมรายวัน ได้แก่ การสื่อสารทางไลน์ การส่งข้อมูลข่าวสาร การส่งสติ๊กเกอร์ ข้อความสารธรรม เพื่อปลูกฝังธรรมในจิตใจด้วยภาพ วลีสั้น เป็นกำลังใจและเตือนสติในการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับหลักธรรม อภิธานิยธรรม 7 คือ

หมั่นประชุมกันเนื่องด้วยพร้อมเพรียงประชุม ให้เกียรติกันและกันโดยเฉพาะผู้ร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นเด็กและสตรี รวมทั้งหลักสูตรสังคหวัตถุ 4 เปยยวัชชะ (ปิยวาจา) เป็นการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มไลน์เพื่อป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งได้ (2) กิจกรรมรายสัปดาห์ ได้แก่ ตักบาตรทุกเช้าวันอาทิตย์ (3) กิจกรรมรายเดือน ได้แก่ กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ เก็บขยะ กวาดถนน (4) กิจกรรมรายปี ได้แก่ งานปีใหม่วันเด็ก บริจาคสิ่งของในถิ่นทุรกันดาร ซ่อมหนีไฟ ฯลฯ

2) การส่งเสริมการพัฒนาสุขภาพทางกาย เป็นการดูแลสุขภาพกาย และการพัฒนาที่อยู่อาศัยทำให้อะพาร์ตเมนต์เป็นดั่งบ้านของผู้เช่า และทุกคนต่างมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในการรักษาความสะอาด ความน่าอยู่ นามอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ

(1) จัดพื้นที่สำหรับการออกกำลังกาย เพื่อค้ำประกันและส่งเสริมสุขภาพให้ทุกคนได้มีสุขภาพที่ดี สอดคล้องกับหลักสูตรสัปปายะ 7 อิริยาบทสัปปายะ ได้มีการเคลื่อนไหวเหมาะกับอิริยาบถ

(2) จัดกิจกรรม 5 ส. (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) ได้แก่ คัดแยกขยะก่อนทิ้ง เปลี่ยนขยะให้เป็นประโยชน์ เช่น การนำกระดาษ ขวดน้ำจากการแยกประเภท มาเป็นเงินและเงินที่ได้นำมาใช้ในกิจกรรม CSR. ในด้านอื่นๆต่อไปจัดการประกวดเรื่องทำความสะอาด ฯลฯ เพื่อให้ทุกส่วนมีส่วนร่วมสร้างบ้านของเราให้สะอาด สร้างสุขลักษณะที่ดี ดูแลพื้นที่ส่วนกลาง สอดคล้องกับหลักสูตร สัปปายะ 7 อาวาสสัปปายะ คือ มีที่อยู่ที่เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

(3) จัดบรรยากาศภายนอกอาคาร เช่น สวนหย่อม เพื่อสร้างความร่มรื่น ใกล้ชิดธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่สีเขียว ผลจากการสอบถามในการประชุมทำให้ทราบว่าผู้อยู่อาศัยมีความต้องการปลูกผัก จัดสวนครัวมากกว่าจัดสวนหย่อม เพราะจะได้รับประโยชน์จากผักที่ปลูกสามารถนำไปรับประทานได้ สอดคล้องกับหลักสูตรสัปปายะ 7 คือ อุตสัปปายะ สร้างรมณีสถานให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดีเพิ่ม

(4) จัดบรรยากาศภายในอาคาร เช่น ทำห้อง Common Room สำหรับเป็นมุมพักผ่อนหย่อนใจที่พักรอ อ่านหนังสือ บริเวณห้องโถง หรือบางครั้งมีแขกมาเยี่ยมและไม่ต้องการให้เข้าห้องพักก็สามารถใช้พื้นที่รับรอง สอดคล้องกับหลักสูตร สัปปายะ 7 คือ อาวาสสัปปายะ ที่อยู่ที่เหมาะแก่การผ่อนคลาย

2. การสร้างเสริมสุขภาพทางจิต(ใจ)

เป็นการจัดกิจกรรมที่สร้างวัฒนธรรมแห่งการปันน้ำใจ การทำตนเป็นประโยชน์ เสริมสร้างความผูกพันในอะพาร์ตเมนต์เพื่อให้เกิดความรักสามัคคี คอยห่วงใยเสมือนดั่งบ้านหลังที่สองที่ปลอดภัยและอบอุ่น ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ผู้บริหารจะทำหน้าที่เป็นเพียงสะพานบุญ และเชื่อมบุญผ่านการสื่อสารทางไลน์ กิจกรรมที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการมีดังนี้

(1) งานปีใหม่และวันเด็ก งานปีใหม่และวันเด็กเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ มีบรรยากาศของความสนุกสนานรื่นเริงเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ร่วมงานจะได้มีกิจกรรมร่วมกัน ร้องเพลง เล่นเกมรับของขวัญ แลกเปลี่ยนของขวัญ สร้างความประทับใจในชุมชนสอดคล้องกับหลักสูตรสังคหวัตถุ 4 ทาน คือ การให้

(2) นิมนต์พระสงฆ์ทุกเช้าวันอาทิตย์เพื่อรับบิณฑบาต บริเวณหน้าตึก เพื่อวางรากฐานจิตใจให้เหมาะแก่การเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรสังคหวัตถุ 4 ทาน คือ การให้ แบ่งปัน



(3) จัดนำเที่ยว กระบวนการเริ่มจากสื่อสารจากโหนด หรือตัวแทนผู้เช่าจิตอาสา ชักชวนกันไปเที่ยวทำบุญ ตามความต้องการในโอกาสที่เหมาะสม ซึ่งเป็นกิจกรรมแบบจำลอง(ไม่เป็นทางการ) สามารถทำได้ เป้าหมายอยู่ที่สร้างความไว้วางใจ ความรู้สึกเป็นเพื่อน มิมีมิตรภาพต่อกัน และเกิดความคุ้นเคย เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะนี้บ่อยๆ สามารถสร้างโหนดหรือคนที่พร้อมเป็นแกนนำในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้โดยง่าย สอดคล้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 สมานัตตตา คือ ความสม่ำเสมอ

(4) กิจกรรมคุณคือคนพิเศษ เช่น ส่งคำอวยพรในวันเกิดของผู้เช่า ผ่านช่องทางไลน์ เป็นส่วนที่เจ้าของอะพาร์ตเมนต์แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจต่อผู้เช่าด้วยความจริงใจ มองผู้เช่าไม่ใช่ลูกค้าแต่เป็นสมาชิกหนึ่งที่มาอยู่ร่วมกันเป็นบ้านหลังที่สองของสังคมเมือง

(5) งานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของอะพาร์ตเมนต์ ได้แก่ (1) กิจกรรมที่ร่วมกับหน่วยงาน มูลนิธิ และงานจิตอาสาต่างๆ เช่น บริจาคช่วยเหลือโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ทำบุญ ชักชวนทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์และผู้ด้อยโอกาส จุฑารวมรับบริจาคห้วงอะลูมิเนียม ฯลฯ สอดคล้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ทาน คือ การให้ และหลักสาราณียธรรม คือ สาธารณโภคี ประโยชน์แก่สาธารณะ (2) กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ เช่น เก็บขยะ กวาดถนน พื้นที่รอบชุมชนโดยให้เด็กเป็นผู้นำด้านกิจกรรม ผลลัพธ์ทำให้ผู้ใหญ่ไม่รำคาญในความซน แต่กลับทำให้เกิดความรัก เอ็นดู เหมือนเด็กๆ เหล่านั้นเป็นลูกเป็นหลาน และสร้างความภูมิใจและจิตสำนึกรักถิ่นที่อยู่ได้ ความถี่ในการทำกิจกรรมนั้นไม่ควรจะถี่เกินไปจนเกิดความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ ภาพรวมเป็นสร้างจิตสาธารณะในกลุ่มเยาวชน การออกแบบกิจกรรมควรเป็นความกระหายอยากทำตัวให้เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ทาน คือ การให้ ความเสียสละ และอัถถจริยา คือการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปกระบวนการการบริหารจัดการสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยหลักพุทธสันติวิธี ด้วย: หลักการและกระบวนการดังนี้ : SMART APARTMENT



โครงสร้างที่นำมาสู่ความสันติสุขของอะพาร์ตเมนต์ (Smart Apartment) คือ กระบวนการที่เจ้าของธุรกิจ (Individual) ที่มีการบริหารจัดการที่ดี (Management) ทางด้านกายภาพ (Physical) มีความตระหนักรู้ (Awareness) ว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship) ต้องใช้ความร่วมมือและรับผิดชอบต่อสังคม (Responsibility) ควรมีช่องทาง (Technology) การสื่อสารที่ดีต่อกัน (Communication) การตระหนักรู้ว่า (Awareness) โดยการใช้ช่องทาง (Technology) เพื่อการสื่อสารที่ดีต่อกัน (Communication) นำไปสู่กระบวนการความร่วมมือ (Management) สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันได้ (Relationship) เมื่อมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็เชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาด้านโครงสร้างได้ (Physical) เมื่อพัฒนาโครงสร้างทางกายภาพของตนได้ (Individual) ก็พร้อมที่จะดูแลสังคมภายนอกได้ (Responsibility) ผลลัพธ์ที่ช่วยดูแลสังคมก็ย้อนกลับมาทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ระบบและกลไกในการขับเคลื่อนสมาร์ตอะพาร์ตเมนต์ ด้วยเทคนิคกระบวนการ DUO ACTION หมายถึง กระทำทั้งคู่ คือ เจ้าของธุรกิจและผู้เช่า I-R-C-P ↔ C-R-I-P เป็นกลไกที่ทำให้เกิดขึ้น ทำให้วิถีชีวิตของแต่ละคนมีความสุข และส่งเสริมความสันติสุขนี้แก่สังคม

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยพบว่า ผู้เช่าตัดสินใจเช่าห้องพักเพราะ ทำเลที่ตั้งที่สะดวกสบายต่อการเดินทาง ใกล้แหล่งชุมชน มีที่จอดรถ ซึ่งตรงกับหลักโคจรสี่ปายะ มีราคาเช่าที่เหมาะสม มีขนาดของห้องพัก ใหญ่ กว้าง น่าน้อย บรรยากาศร่มรื่น แสงสว่างส่องทั่วถึง การระบายอากาศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักสถาปัตยกรรม (Bunnak, 2019) ความเงียบสงบเหมาะกับการพักผ่อน มีความปลอดภัย เช่น ยามรักษาความปลอดภัย กล้องวงจรปิด ประตูคีย์การ์ด มีการดูแลความสะอาด มีที่ออกกำลังกาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า ตู้น้ำ เครื่องฉีบน้ำล้างรถ สิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เช่าเหล่านี้สอดคล้องกับหลักธรรมด้านอวาสาสี่ปายะ คือมีความเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย และความต้องการขั้นพื้นฐานมาสโลว์ ฯลฯ เมื่อปัจจัยทางด้านกายภาพมีความพร้อม ปัจจัยด้านจิตภาพเป็นสิ่งให้ความสำคัญมากกว่า ซึ่งตรงกับแนวคิด Kotler, (2003) ในงานบริการความสำคัญของธุรกิจบริการ 3 ประการ คือ 1. การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง และการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ 2. การบริหารคุณภาพการให้บริการ การเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ 3. การบริหาร ประสิทธิภาพในการให้บริการ สร้างมาตรฐานให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานให้บริการ เช่น ยิ้มแย้ม ทักทาย เอาใจใส่ บริการที่รวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ รับผิดชอบต่องาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ฯลฯ และในระดับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีระดับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งคำพูด การกระทำที่สอดคล้องกัน มีการสื่อสารกันด้วยทัศนคติเชิงบวก สร้างสรรค์ ยอมรับกฎกติกา และมีกระบวนการความร่วมมือ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในทฤษฎีของสิ่งแวดล้อม Carroll's CSR ระดับอาสาสมัคร การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายนอกและภายในอาคาร พร้อมทั้งดูแลสุขภาพกายและใจ เช่น มีความสะอาด มีสภาพร่างกายดีมีความปลอดภัย สอดส่องระวังภัย ไม่นิ่งดูดาย เป็นมิตรต่อกันตั้งพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้เช่า มีธรรมแห่ง พรหมวิหาร 4 ซึ่งมีหัวใจแห่งการให้ เป็นพื้นฐานในการบริหารงานต่างๆ โดยให้ความใส่ใจ ให้



ความช่วยเหลือ และเปิดโอกาสในการสร้างเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เป็นสิ่งหนึ่งสร้างประทับใจของผู้เช่า และมีจุดเด่นในเรื่องของการจัดการห้องพักที่คำนึงถึงการใช้งานของผู้เช่า ซึ่งนับว่าเป็นความรับผิดชอบที่นอกเหนือจากการสร้างอะพาร์ตเมนต์ทั่วไป การสื่อสารที่ดีมีส่วนสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรเกิดสันติสุขหรือเกิดความขัดแย้งก็ได้เช่นกัน (Na nakorn, 2018) ดังนั้นการใช้ยิวาจาจึงมีความจำเป็นที่ต้องนำมาอยู่ในกระบวนการสมาร์ทอะพาร์ตเมนต์

สรุป

การบริหารจัดการสมาร์ทอะพาร์ตเมนต์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยพุทธสันติวิธีนั้น ประกอบด้วยหลักสำคัญคือ การพัฒนาทางกายภาพและจิตภาพ ทั้งส่วนของโครงสร้าง การบริหารจัดการ และความสัมพันธ์ของผู้เช่าอยู่อาศัย ซึ่ง ปัจจัยทางด้านกายภาพนั้นเป็นเสมือนโครงสร้างหลักที่พบเห็นในครั้งแรก สามารถสัมผัสได้จากรูปลักษณ์ภายนอก แต่ปัจจัยทางด้านจิตภาพ เป็นสิ่งที่ต้องสร้างขึ้นจากภายในองค์กรทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหาร พนักงานที่เป็นผู้ให้บริการ และผู้เช่าที่เป็นผู้รับบริการ นโยบายจากผู้บริหารที่มีหลักธรรมนำความคิด ทศนคติเชิงบวก ให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม และมีเป้าหมายที่สร้างสันติสุขในอะพาร์ตเมนต์ รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้ผู้รับบริการเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมนั้น จะทำให้ได้รับความร่วมมือ และตอบสนองความพึงพอใจได้ดีกว่า สร้างความรู้สึกว่าอะพาร์ตเมนต์แห่งนี้เป็นเสมือนบ้านอีกหลังหนึ่งของเขา และผู้เช่าที่อยู่ร่วมกันในบ้านหลังนี้เป็นเพื่อน เป็นกัลยาณมิตรกัน ความภูมิใจในผลลัพธ์ของกิจกรรมต่างๆ ที่ดูเรียบง่ายและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติได้จริงเหล่านี้จะทำให้เกิดความยั่งยืน และสามารถสร้างเสริมสันติสุขได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบธุรกิจอะพาร์ตเมนต์ สามารถนำกระบวนการฯ นี้ไปประยุกต์ใช้เลือกกิจกรรมวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมในบริบทของธุรกิจตนเองและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การบริหารจัดการด้วยใจ Service Mind จะทำให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ และการส่งมอบคุณค่า (Value Chain) ตามหลักพุทธสันติวิธีนี้นำไปใช้ในทุกส่วนของงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ 3 อย่าง คือ เป็นประโยชน์แก่ตนเอง-รับผลตอบแทนในธุรกิจ ประโยชน์แก่ท่าน-ทำให้ทุกฝ่ายมีความสุขกายสบายใจและประโยชน์ส่วนรวม-มีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันนี้ ไม่ได้ส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ข้างต้นเท่าที่ควร อุปสรรคเกิดจากความกังวลเรื่องต้นทุนทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น เป็นการใช้เวลามากเกินไปจนความจำเป็นและไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป: ควรจะเสริมในเรื่องความปลอดภัยภายในห้องพัก เช่น การมีกริ่งสัญญาณฉุกเฉิน คล้ายกับภายในห้องพักเช่นเดียวกับโรงพยาบาล หากเกินกรณีฉุกเฉิน เพื่อตอบสนองเรื่องความปลอดภัย ซึ่งเหมาะสมกับคนที่มีรูปแบบใช้ชีวิตเพียงลำพัง

References

- Areyasripong, A. (2019). M.D.SMC Property soft Ltd. *Focus group*. January, 13.
- Bunnak, T. (2019). Architect, President of Prema vista construction Co.,Ltd.. *Interview*. December, 6.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management analysis, planning, implementation, and control*. (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster company.
- Na Nakorn, S. (2018). *Communication process for strengthening the peace organization by Buddhist peace methods*. Dussertation Doctor of Philosophy (Peace Studies). Graduate School. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Nipawan, W. (2019). *Concept and meaning of administration and management*. Retrieved July 2, 2019, from <http://www.wiruch.com/articles>.
- Phathuangrattana, C. (2019). Academic experts Office of Peaceful Methods and Good Governance King Prajadhipok's Institute. *Interview*. November, 26.
- Phra Medhavinaiyaros. (2019), Vice President for Academic Affairs Mahamakut Buddhist University. *Interview*. November, 26.
- Phramaha Boonlert Ainthaponno. (2019). Lecture of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. *Focus group*. January, 13.
- Pramaha Weerasak Apinantavatee, (2019). Lecture of Peace Studies program of Mahachulalongkornrajavidyalaya University. *Interview*. November, 26.
- Plansombun, P. (2019). Lecturer of Buddhist Psychology Program Faculty of Humanities Mahachulalongkornrajavidyalaya University. *Focus group*. January, 13.
- Rattanaphan, P. (2019). Engineer, Chairman of Inno Group Company Ltd. *Focus group*. January, 13.
- Sutthiprapa, S. (2019). Lecturer of Environmental Health Faculty of Public Health and Environment Pathum Thani University. *Focus group*. January, 13.
- Thai Health Promotion Foundation. (2017). *MPs join hands with Bangkok-LPN to build leaders to create happiness in the high-rise community*. Thai Health Promotion Foundation. Retrieved June 2, 2017, from <http://www.thaihealth.or.th>.
- Thairath. (2018). *Suicide building jump*. Thairath online. Retrieved June 20, 2018, from <https://www.thairath.co.th/news/crime/1313357>.