การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิต ศึกษากรณี : ผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์ และหัวหมาก

อภิวัฒน์ บุญสาธร*

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการบ้านเอื้ออาทรมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัยที่เป็นตัวอาคารเท่านั้น แต่ยังมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งเป้าหมายสุดท้าย คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชนให้น่าอยู่อย่างยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน รวมถึงความคาดหวังในคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์ และหัวหมาก จำนวน 4,142 หน่วย ซึ่งเป็นโครงการ นำร่องการบริหารชุมชนเอื้ออาทรแบบบูรณาการของการเคหะแห่งชาติ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้อยู่อาศัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 500 ราย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุโดยเฉลี่ย 35.8 ปี มีคู่สมรสแล้ว ร้อยละ 61.0 เป็นโสด ร้อยละ 29.4 ส่วนที่เหลือเป็นหม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.6 มีบุตรโดยเฉลี่ย 1.4 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.6 และมีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างภาคเอกชนหรือโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 59.4 โดยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยเดือนละ 13,200 บาท มีผู้อยู่อาศัยในแต่ละครัวเรือนเฉลี่ย 2.8 คน และเข้าอยู่อาศัยประจำในโครงการมาแล้วโดยเฉลี่ย 6.5 เดือน ในด้านการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนในระดับพอใช้ถึงดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน และการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนมีความสัมพันธ์ (correlation) กับประเภทห้องชุดและจำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน ส่วนความคาดหวังในคุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในด้านการให้บริการทั่วไปมากกว่าด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 23.2 20.0 15.2 และ 12.2 ตามลำดับ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ตารางไขว้ (cross-tabulation) พบว่า การจัดลำดับความสำคัญด้านบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับเพศ และการจัดลำดับความสำคัญด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและประเภทห้องชุด

* มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

Perception of Community Service Quality and Expectation of Quality of Life: A Case Study of Residence in Bangchalong, Prachanives and Huamark Aur – Arthorn Housing Project (NHA)

Abhiwatana Boonsathorn

Abstract

The purpose of implementing Aur–Arthorn Housing Project was not only to construct the building, but also to sustain development of the community and quality of life of the residence. The objective of this research were to study perception of community service quality and the expectation of quality of life of the residence in Bangchalong, Prachanives and Huamark Aur–Arthorn Housing Project, which consisted of 4,142 units of condominiums under the integrated community services pilot project of National Housing Authority. Base on 500 samples, 57% were female, and the average age was 35.8 years old. Sixty one percent were married, 29.4% were single, and 9.6% were divorced, widowed or separated. The samples average number of children was 1.4 persons. More than 80.0% of the samples completed primary and secondary levels, 59.4% working in private sector and in factories. The average family income was 13,200 Baht. There was an average of 2.8 persons per household. They reported living in the community for 6.5 month on average. The samples perceived the quality of community services as moderate to good with 2.5 average from 4.00 point scale. The quality of community services perception was correlated to type of unit and number of persons living in each unit. The residence's primary expectation of quality of life was the general community services (29.4%). Other expectations were family well-being and good neighbors (23.2%), family financial situation (20.0%), location of the project (15.2%) and social condition within the community (12.2%) respectively. The expectation of quality of life in general relating to general services was correlated to sex. Family financial situation was correlated to education level and type of housing.

การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิต ศึกษากรณีผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์ และหัวหมาก

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการบ้านเอื้ออาทรเป็นโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการเคหะแห่งชาติดำเนินการจัดสร้างที่อยู่อาศัยจำนวน 600,000 หน่วย วงเงินลงทุนประมาณ 282,525 ล้านบาท การจัดทำโครงการบ้านเอื้ออาทรมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัยที่เป็นตัวอาคารเท่านั้น แต่ยังมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและชุมชน ให้น่าอยู่อย่างยั่งยืน โดยสถานภาพโครงการ ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2548 การเคหะแห่งชาติได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้จัดทำโครงการบ้านเอื้ออาทรแล้ว 301,727 หน่วย มีการก่อสร้างแล้วเสร็จและส่งมอบอาคารให้ผู้อยู่อาศัยแล้วจำนวน 8,131 หน่วย อยู่ระหว่างการก่อสร้าง 119,646 หน่วย อยู่ระหว่างการจัดเตรียมโครงการ 173,950 หน่วย ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 298,273 หน่วย จะขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรีในระยะต่อไป (การเคหะแห่งชาติ, 2548.)

โครงการบ้านเอื้ออาทรที่ก่อสร้างแล้วเสร็จจำนวน 8,131 หน่วย แบ่งเป็นโครงการที่ก่อสร้างใหม่ 5,318 หน่วย และโครงการที่นำอาคารคงเหลือมาขาย 2,813 หน่วย โดยโครงการที่ก่อสร้างใหม่ที่มีรูปแบบเป็นอาคารชุดจำนวน 4,142 หน่วย ประกอบด้วย โครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง 1,920 หน่วย ประชานิเวศน์ 1,530 หน่วย และหัวหมาก 692 หน่วย การเคหะแห่งชาติได้จัดให้มีการบริหารชุมชนเชิงบูรณาการโดยการจ้างเหมาให้เอกชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทุกด้านเป็นเวลา 1 ปี ได้แก่ การดูแลด้านกายภาพ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การรักษาสิ่งแวดล้อม การบริหารกิจการน้ำประปา ภายในอาคาร การบริหารลูกหนี้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ การจัดประโยชน์ในชุมชน และการจัดตั้ง สหกรณ์บริการหรือนิติบุคคลประเภทอื่นเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารชุมชน โดยมีค่าตอบแทนการดำเนินงานเบื้องต้นเฉลี่ยหน่วยละ 150 บาทต่อเดือน ซึ่งการเคหะแห่งชาติประมาณการว่าเป็นอัตราที่ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจริง จึงได้เปิดโอกาสให้เอกชนหารายได้ชดเชยจากการจัดประโยชน์และพัฒนาธุรกิจในชุมชน อย่างไรก็ดี เมื่อเอกชนดำเนินการบริหารชุมชนไปได้ประมาณสองเดือน การเคหะแห่งชาติได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการจัดประโยชน์ในชุมชน โดยการเคหะแห่งชาติจะเป็นผู้ดำเนินการเอง และให้เอกชนรับผิดชอบการให้บริการเฉพาะงานบริการพื้นฐาน ได้แก่ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดระเบียบชุมชน การบริหารลูกหนี้ การบริหารกิจกรรมน้ำประปาในอาคารและส่วนกลาง การดูแลพื้นที่และไฟฟ้าแสงสว่างส่วนกลางในอาคารและนอกอาคาร ซึ่งการบริหารชุมชนดังกล่าวจะเป็นตัวบ่งชี้แนวทางการบริหารงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรพื้นที่อื่นๆ อีกเป็น

จำนวนมาก การศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการบริหารชุมชนแบบบูรณาการชิ้นนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้อยู่อาศัยในโครงการเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์และหัวหมาก ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร เศรษฐกิจและสังคม

2. เพื่อศึกษาการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน และความคาดหวังในคุณภาพชีวิตจากองค์ประกอบในชุมชนเอื้ออาทร

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวทางการบริหารชุมชนแบบบูรณาการ

แนวทางการบริหารชุมชนเอื้ออาทรแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมของชุมชนให้น่าอยู่อย่างยั่งยืนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยในชุมชนและการพึ่งพาตนเอง มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

3.1.1 **การบริหารชุมชนด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม** โดยการจัดให้มีการบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการอยู่อาศัย ประกอบด้วย

1) การรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง

2) การให้บริการไฟฟ้าส่องสว่างพื้นที่ส่วนกลาง

3) การระบายน้ำทิ้งและการบำบัดน้ำเสีย

4) การรักษาความปลอดภัย

5) การดูแลรักษาต้นไม้และสภาพแวดล้อมชุมชนให้สวยงาม

6) การควบคุมและบำรุงรักษาทรัพย์สินในชุมชน ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

3.1.2 **การบริหารทรัพย์สินและพัฒนาธุรกิจชุมชน** เพื่อสร้างรายได้และหรือลดค่าใช้จ่ายของผู้อยู่อาศัยในชุมชน ทั้งนี้ รายได้จากการบริหารทรัพย์สินและพัฒนาธุรกิจชุมชนจะได้นำไปสนับสนุน การบริหารงานและพัฒนาชุมชนด้านอื่นๆ ในโครงการอีกทางหนึ่งด้วย

3.1.3 **การจัดระเบียบชุมชนด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกชุมชน** เป็นการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้สมาชิกอยู่อาศัยในชุมชนร่วมกันอย่างเอื้ออาทร โดยการสร้างวัฒนธรรม การพัฒนาและรักษาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจของครัวเรือนและชุมชน การร่วมมือช่วยเหลือกิจการ

ชุมชนในลักษณะอาสาสมัคร และการตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อการอยู่อาศัยร่วมกันในชุมชน

3.1.4 **การบริหารลูกหนี้** เป็นการสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในชุมชนรับผิดชอบต่อการชำระค่างวดเงินกู้ต่อธนาคาร เพื่อมิให้เกิดหนี้ค้างชำระซึ่งส่งผลให้การเคหะแห่งชาติต้องซื้อคืนอาคาร

3.1.5 **การบริหารกิจกรรมน้ำประปา** เป็นการบริหารกิจกรรมน้ำประปาอย่างเบ็ดเสร็จทุกด้าน ทั้งในอาคารชุดและระบบประปาส่วนกลาง โดยประสานงานและดำเนินการให้มีการรับจ่ายน้ำอย่างสม่ำเสมอรวมถึงการจัดเก็บค่าน้ำจากสมาชิกในชุมชนและการชำระค่าน้ำให้แก่การประปานครหลวง

3.1.6 **การจัดตั้งและพัฒนาองค์กรชุมชน** ในรูปแบบสหกรณ์บริการหรือนิติบุคคลตามกฎหมายอื่นตามความต้องการของสมาชิกในชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับโอนงานบริหารชุมชนจากการเคหะแห่งชาติภายใน 2 ปี

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ผ่านมาส่วนหนึ่งมองว่าคุณภาพชีวิตเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการพัฒนาที่ดำเนินการในพื้นที่หรือสะท้อนผลการพัฒนาของโครงการหนึ่งโครงการใด บางส่วนศึกษาคุณภาพชีวิตในฐานะที่เป็นเป้าหมายของการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมพัฒนา ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตมีลักษณะที่เป็นทั้งวัตถุวิสัย (objective) และอัตตวิสัย (subjective) โดยมีหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ 4 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระบบครอบครัว ระดับชุมชน และระดับจังหวัด ซึ่งสามารถศึกษาได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (ดุษฎี อายุวัฒน์, 2548)

ความต้องการของมนุษย์ (human needs) อาจแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) ได้แก่ อาหาร (food) เครื่องนุ่งห่ม (clothing) และที่อยู่อาศัย (shelter) 2) ความต้องการขั้นที่สอง (secondary Needs) ได้แก่ การศึกษา (education) ความปลอดภัย (safty) และความมั่นคง (security) และ 3) ความต้องการขั้นที่สาม (tertiary needs) ได้แก่ อิสระภาพ (freedom) ความยุติธรรม (justice) โอกาส (opportunity) ความสำเร็จ (fulfilment) และความสุขสบาย (comfort) (United Nations, 1995.)

ตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นแบบจำลองในการสำรวจคุณภาพชีวิตในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิค ในปี 1990 ได้แก่ สุขภาพ (health) การศึกษา (education) ชีวิตการทำงาน (working life) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ชีวิตครอบครัว (family life) ชีวิตชุมชน (community life) วัฒนธรรม อารมณ์และการพักผ่อน (cultural, spiritual and leisure life) (United Nation, 1995.)

3.3 ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในชุมชนเอื้ออาทร

สำหรับตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในชุมชนเอื้ออาทรซึ่งพัฒนาขึ้นโดยการเคหะแห่งชาติ ในปี 2548 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
   - มีคณะกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งทำหน้าที่บริหารชุมชน
   - มีการอบรมเพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชน
   - มีการดูแลพื้นที่สาธารณะและแหล่งน้ำในชุมชนให้สะอาดและปราศจากมลพิษ
   - มีการดูแลสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชนและซ่อมบำรุงตามกำหนด

2) ด้านเศรษฐกิจ
   - มีข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของผู้อยู่อาศัยในชุมชน
   - มีการจัดตั้งสหกรณ์บริการชุมชน
   - มีการพัฒนากลุ่มอาชีพใหม่ในชุมชน
   - มีการจัดระเบียบเศรษฐกิจในชุมชน

3) ด้านสังคม
   - มีกิจกรรมรณรงค์ชุมชนปลอดภัยยาเสพติด
   - มีการรณรงค์ให้ผู้อยู่อาศัยเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางเอื้ออาทร
   - มีกิจกรรมกีฬาและหรือสันทนาการ
   - มีกิจกรรมด้านการศึกษาและการเรียนรู้
   - มีกิจกรรมเสริมสร้างขนบธรรมเนียมท้องถิ่นในวันสำคัญ
   - มีการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมผู้สูงอายุในชุมชน

4) ด้านบริการ
   - มีกิจกรรมให้บริการด้านต่างๆ ในชุมชนอย่างเพียงพอ
   - มีระบบคมนาคมระหว่างชุมชนกับภายนอกโครงการ และระบบคมนาคมภายในชุมชนที่สะดวกและปลอดภัย
   - มีบริการรักษาความปลอดภัย
   - มีศูนย์ชุมชน

4. แนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาลักษณะโครงการและการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน และความคาดหวังในคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชนเอื้ออาทร ดังนี้

4.1 การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1) งานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง (มีคำถามย่อย 4 ข้อ)
2) งานรักษาความปลอดภัย (มีคำถามย่อย 3 ข้อ)
3) การให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่างส่วนกลาง (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)
4) การให้บริการรับจ่ายน้ำประปาในอาคารชุด (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)
5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)

โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ ดีมาก (4 คะแนน) ดี (3 คะแนน) พอใช้ (2 คะแนน) และ ควรปรับปรุง (1 คะแนน)

4.2 ความคาดหวังในคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1) ด้านการบริการทั่วไป (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)
2) ด้านเศรษฐกิจ (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)
3) ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)
4) ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน (มีคำถามย่อย 4 ข้อ)
5) ด้านสังคม (มีคำถามย่อย 5 ข้อ)

โดยให้จัดลำดับความสำคัญหัวข้อย่อยก่อนแล้วจึงจัดลำดับความสำคัญหัวข้อหลัก

ทั้งนี้ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิตกับตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคมของผู้อยู่อาศัย ใช้วิธีวิเคราะห์การแปรผัน 2 ทาง (bivariate analysis) คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (pearson's correlation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบตารางไขว้ (crosstabulation) ตามลำดับ ทดสอบนัยสำคัญด้วย chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้ข้อมูลแบบตามขวาง (cross-sectional design) จากประชากรผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์และหัวหมาก ที่เป็นคู่สัญญาหรือคู่สมรสผู้ซื้อบ้านเอื้ออาทร และเข้าอยู่ประจำในโครงการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูล โดยเก็บตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 จากจำนวนหน่วยก่อสร้างรวมทั้งสิ้น 4,142 หน่วย โดยใช้สูตรของ YAMANE

คือ $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

โดย n = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่ม

N = จำนวนประชากรเป้าหมาย (4,142)

e = ค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้มีได้ (.05)

ดังนั้น $$n = \frac{4,142}{1+4,142\ (.05)^2}$$

$$= 365 \text{ ตัวอย่าง}$$

อย่างไรก็ดี จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ 365 ตัวอย่าง เมื่อกระจายตามสัดส่วนจำนวนหน่วย ของแต่ละโครงการแล้ว ได้จำนวนตัวอย่างของโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลงเท่ากับ 168 ตัวอย่าง ประชานิเวศน์ เท่ากับ 135 ตัวอย่าง และหัวหมากเท่ากับ 62 ตัวอย่าง ซึ่งพบว่าจำนวนตัวอย่างในแต่ละโครงการค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะโครงการหัวหมาก จึงได้พิจารณาเพิ่มจำนวนตัวอย่างรวมทุกโครงการเป็น 500 ตัวอย่าง ตามรายละเอียดในตารางที่ 1 สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ โดยเลือกสุ่มทุกอาคาร และ ทุกชั้น กระจายตามสัดส่วนของการเข้าอยู่อาศัย

ตารางที่ 1 : จำนวนและอัตราร้อยละของกรณีตัวอย่างจำแนกตามโครงการและประเภทห้องชุด

โครงการและประเภทห้องชุด	จำนวนหน่วย	จำนวนตัวอย่างที่ระดับ 0.95		จำนวนตัวอย่างที่เก็บจริง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการ :					
บางโฉลง	1,920	168	46.0	220	44.0
ประชานิเวศน์	1,530	135	37.0	177	35.0
หัวหมาก	692	62	17.0	103	21.0
รวม	4,142	365	100.0	500	100.0
ประเภทห้องชุด					
ขนาด 24 ตารางเมตร	2,394	212	58.0	300	60.0
ขนาด 33 ตารางเมตร	1,748	153	42.0	200	40.0

6. ผลการวิจัย

6.1. ลักษณะทั่วไปและการมีส่วนร่วมในชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งอยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์ และหัวหมาก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างรวม 500 ราย ตามรายละเอียดในตารางที่ ผ. 1 มีลักษณะดังนี้

6.1.1 **ลักษณะที่สำคัญด้านประชากร** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคู่สัญญาผู้ซื้อบ้านเอื้ออาทร คิดเป็นร้อยละ 78.8 เป็นคู่สมรสของคู่สัญญา ร้อยละ 21.2 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.0 เป็นเพศชายร้อยละ 43.0 มีอายุโดยเฉลี่ย 35.8 ปี แบ่งเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 34.0 และอายุ 40 ขึ้นไป ร้อยละ 75.0 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.0 เป็นโสดร้อยละ 29.4 เป็นหม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.6 และมีบุตรโดยเฉลี่ย 1.4 คน

6.1.2 **ลักษณะที่สำคัญด้านสังคมและเศรษฐกิจ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 36.0 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 18.4 ในด้านสถานภาพการทำงานหรือการประกอบอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างภาคเอกชนหรือโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 59.4 ค้าขายหรือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23.0 เป็นแม่บ้านหรือเกษียณ ร้อยละ 9.8 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.8 โดยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยเดือนละ 13,200 บาท แบ่งเป็นครัวเรือนที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาทต่อเดือน ร้อยละ 32.0 และมีรายได้ 15,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 39.0

6.1.3 **ข้อมูลเกี่ยวกับการอยู่อาศัย** จากการสุ่มตัวอย่างผู้อยู่อาศัยในโครงการ 500 ตัวอย่างพบว่าผู้อยู่อาศัยเข้าอยู่ในโครงการแล้วโดยเฉลี่ย 6.5 เดือน แบ่งเป็นเข้าอยู่ไม่เกิน 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 59.8 เข้าอยู่ 7 – 9 เดือน ร้อยละ 15.4 เข้าอยู่ 10 – 12 เดือน ร้อยละ 24.4 และเข้าอยู่ 13 – 15 เดือน ร้อยละ 0.4 โดย แต่ละครัวเรือนมีผู้อยู่อาศัยเฉลี่ย 2.8 คน แบ่งเป็น อยู่อาศัย 1 – 2 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 อยู่อาศัย 3 – 4 คน ร้อยละ 47.0 และอยู่อาศัย 5 – 7 คน ร้อยละ 7.2 ซึ่งถือว่าจำนวนผู้อยู่อาศัยในแต่ละครัวเรือนไม่สูงมากนัก

6.1.4 **การมีส่วนร่วมในสหกรณ์บริการชุมชน** พบว่ากลุ่มตัวอย่างสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์บริการชุมชนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 35.2 ส่วนอีกร้อยละ 64.8 ยังไม่สมัครเป็นสมาชิก โดยผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกได้ให้เหตุผลในการสมัครเป็นสมาชิกว่าต้องการมีส่วนร่วมในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 9.6 คิดว่าจะได้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ร้อยละ 7.0 ต้องการให้สหกรณ์บริการชุมชนเข้มแข็ง ร้อยละ 6.4 และมีเหตุผลทั้ง 3 ข้อดังกล่าว ร้อยละ 12.2 ส่วนที่ยังไม่สมัครเป็นสมาชิกส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่ายังไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางของสหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 41.2 เพิ่งย้ายเข้ามาอยู่หรือเป็นสมาชิกสหกรณ์ของที่ทำงานแล้ว ร้อยละ 10.4 ไม่มีเวลาและไม่แน่ใจ ร้อยละ 13.2

6.2 การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน

ในการศึกษาการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนของผู้อยู่อาศัย ได้แบ่งงานบริการพื้นฐานตามมาตรฐานการให้บริการของการเคหะแห่งชาติ ตามรายละเอียดในตารางที่ 2 ออกเป็น 5 ด้าน คือ

1) การรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง (มีคำถามย่อย 4 ข้อ)

2) การรักษาความปลอดภัย (มีคำถามย่อย 3 ข้อ)

3) ระบบไฟฟ้าแสงสว่างส่วนกลาง (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)

4) ระบบจ่ายน้ำและจัดเก็บค่าน้ำประปาภายในอาคาร (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)

5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ (มีคำถามย่อย 2 ข้อ)

โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ ดีมาก (4 คะแนน) ดี (3 คะแนน) พอใช้ (2 คะแนน) และควรปรับปรุง (1 คะแนน) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างยอมรับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ถึงดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.5 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างยอมรับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ตามลำดับดังนี้

1) ระบบจ่ายน้ำและจัดเก็บค่าน้ำประปาภายในอาคาร มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.0 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะแรงดันน้ำดีและมีน้ำประปาใช้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นยังมีความสะดวกในเรื่องการจ่ายค่าน้ำประปาเนื่องจากสำนักงานตั้งอยู่ภายในโครงการ

2) ด้านระบบไฟฟ้าแสงสว่างส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.7 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.7 คะแนนซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี

4) ด้านการรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.4 คะแนน ซึ่งถือว่าสูงกว่าระดับพอใช้

5) ด้านการรักษาความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.0 คะแนน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

ตารางที่ 2 : อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยของการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนด้านต่างๆ (N = 500)

รายการ	**การยอมรับ**				**คะแนนเฉลี่ย***
1. งานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง	**ดีมาก**	**ดี**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**	2.4
1.1 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารที่ท่านพัก	3.0	45.6	35.8	15.6	2.4
1.2 ความสะอาดของถนนและที่จอดรถในโครงการ	4.4	59.4	27.4	8.8	2.6
1.3 ความสวยงามเรียบร้อยของสนามหญ้าและต้นไม้	3.6	48.4	31.2	16.8	2.4

1.4 ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยรวม	3.4	46.0	40.2	10.4	2.4
2. งานรักษาความปลอดภัย	**ดีมาก**	**ดี**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**	**2.0**
2.1 การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1.2	31.2	35.2	32.4	2.0
2.2 ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	1.0	24.8	47.2	27.0	2.0
2.3 ความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1.8	22.2	42.0	34.0	1.9

ตารางที่ 2 : อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยของการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนด้านต่างๆ (N = 500) ต่อ

รายการ	**การยอมรับ**				**คะแนนเฉลี่ย***
3. ไฟฟ้าแสงสว่างส่วนกลาง	**ดีมาก**	**ดี**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**	**2.7**
3.1 ความสว่างของระบบไฟฟ้าส่วนกลางภายในอาคาร	15.4	59.0	16.4	9.2	2.8
3.2 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนและพื้นที่ส่วนกลาง	12.4	56.4	18.6	12.6	2.7
4. น้ำประปา	**ดีมาก**	**ดี**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**	**3.0**
4.1 มีน้ำประปาใช้สม่ำเสมอ	20.4	67.0	7.6	5.0	3.0
4.2 ความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปา	16.6	68.8	8.6	6.0	3.0
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ	**ดีมาก**	**ดี**	**พอใช้**	**ควรปรับปรุง**	**2.7**
5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	6.4	58.2	26.8	8.6	2.7
5.2 ความสุภาพและอ่อนน้อมต่อผู้อยู่อาศัย	6.0	60.2	29.2	4.6	2.7
รวม					**2.5**

หมายเหตุ : * คะแนนเต็ม = 4 คะแนน

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ยการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนด้านต่างๆ จำแนกตามโครงการ (N = 500)

การให้บริการชุมชน	**การยอมรับคุณภาพการให้บริการ (คะแนนเต็ม 4)**			
	บางโฉลง	**ประชานิเวศน์**	**หัวหมาก**	**รวม**
1.งานรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง	**2.4**	**2.6**	**2.4**	**2.4**
1.1 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารที่ท่านพัก	2.2	2.6	2.4	2.4
1.2 ความสะอาดของถนนและที่จอดรถในโครงการ	2.5	2.7	2.6	2.6
1.3 ความสวยงามเรียบร้อยของสนามหญ้าและต้นไม้	2.4	2.6	2.0	2.4
1.4 ความสะอาดสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยรวม	2.4	2.5	2.4	2.4

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ยการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนด้านต่างๆ จำแนกตามโครงการ (N = 500) ต่อ

การให้บริการชุมชน	การยอมรับคุณภาพการให้บริการ (คะแนนเต็ม 4)			
	บางโฉลง	ประชานิเวศน์	หัวหมาก	รวม
2.งานรักษาความปลอดภัย	**1.9**	**1.9**	**2.1**	**2.0**
2.1 การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.0	2.0	2.2	2.0
2.2 ความน่าเชื่อถือของพนักงานรักษาความปลอดภัย	2.0	1.9	2.1	2.0
2.3 ความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1.8	1.9	2.1	1.9
3.ไฟฟ้าแสงสว่างส่วนกลาง	**2.6**	**3.0**	**2.6**	**2.7**
3.1 ความสว่างของระบบไฟฟ้าส่วนกลางภายในอาคาร	2.6	3.1	2.7	2.8
3.2 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนและพื้นที่ส่วนกลาง	2.6	2.9	2.5	2.7
4. น้ำประปา	**2.9**	**3.0**	**3.2**	**3.0**
4.1 มีน้ำประปาใช้สม่ำเสมอ	2.9	3.1	3.2	3.0
4.2 ความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปา	2.9	2.9	3.2	3.0
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ	**2.6**	**2.7**	**2.7**	**2.7**
5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.6	2.7	2.6	2.7
5.2 ความสุภาพและอ่อนน้อมต่อผู้อยู่อาศัย	2.6	2.7	2.8	2.7
รวม	**2.4**	**2.6**	**2.5**	**2.5**

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาแยกตามโครงการ ตามรายละเอียดในตารางที่ 3 พบว่าโครงการบ้านเอื้ออาทรประชานิเวศน์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงกว่าโครงการอื่น คือ 2.6 คะแนน รองลงมาคือ โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมาก และโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.5 และ 2.4 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (การยอมรับคุณภาพ การให้บริการชุมชน) ตามรายละเอียดในตารางที่ ผ.2 ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ประเภทห้องชุดและจำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.3 ความคาดหวังในคุณภาพชีวิต

การศึกษาความคาดหวังในคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย เป็นการศึกษาแนวคิดหรือความต้องการความจำเป็นพื้นฐานของผู้อยู่อาศัยว่ามีองค์ประกอบอะไรบ้างที่จะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น โดยแบ่งองค์ประกอบพื้นฐานหรือหัวข้อหลักออกเป็น 5 ด้าน ตามรายละเอียดในตารางที่ 4 คือ

1) ด้านบริการทั่วไป (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)

2) ด้านเศรษฐกิจ (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)

3) ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ (มีคำถามย่อย 6 ข้อ)

4) ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน (มีคำถามย่อย 4 ข้อ)

5) ด้านสังคม (มีคำถามย่อย 5 ข้อ)

โดยให้ผู้อยู่อาศัยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละข้อคำถาม เริ่มจากการจัดลำดับหัวข้อย่อยของแต่ละด้านก่อนหลังจากนั้นให้จัดลำดับหัวข้อหลัก ผลการศึกษาพบว่าหัวข้อหลักที่ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 เรียงตามสัดส่วนได้ดังนี้

1 ด้านการบริการทั่วไป	ร้อยละ 29.4	คะแนนเฉลี่ย 3.32
2 ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน	ร้อยละ 23.2	คะแนนเฉลี่ย 3.19
3 ด้านเศรษฐกิจ	ร้อยละ 20.0	คะแนนเฉลี่ย 3.34
4 ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ	ร้อยละ 15.2	คะแนนเฉลี่ย 2.82
5 ด้านสังคม	ร้อยละ 12.2	คะแนนเฉลี่ย 2.34

ซึ่งผลการจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบดังกล่าว เมื่อพิจารณาตามค่าร้อยละ ที่ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 พบว่าผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญหรือต้องการด้านการบริการทั่วไปที่ดีมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการบริการทั่วไปเป็นเรื่องสำคัญและเป็นเรื่องใกล้ตัวที่มีผลต่อความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตในชุมชน และเป็นเรื่องที่น่าจะสามารถดำเนินการและควบคุมได้โดยผู้รับหน้าที่บริหารชุมชน รองลงมา เป็นเรื่องของครอบครัวและเพื่อนบ้าน เรื่องเศรษฐกิจ เรื่องทำเลที่ตั้งโครงการ และอันดับสุดท้ายคือเรื่องสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้อยู่อาศัยเห็นว่าสำคัญน้อยที่สุด แต่เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยพบว่าองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจมีคะแนนมากกว่าด้านอื่นๆ คือ 3.34 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเลือกองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ เป็นอันดับ 2 มากกว่าองค์ประกอบด้านอื่น

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของคำถามย่อยของแต่ละด้านแล้วสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านบริการทั่วไป มีคำถามย่อย 6 ข้อ ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากที่สุด โดยเลือกเป็นลำดับ 1 ถึงร้อยละ 53.8 รองลงมา คือ การจัดให้มีร้านสะดวกซื้อ

ตารางที่ 4 : อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยของการจัดลำดับความคาดหวังในคุณภาพชีวิต (N = 500)

องค์ประกอบ/การบริการ/กิจกรรม	**การจัดลำดับความสำคัญ (แยกตามหัวข้อหลักและหัวข้อย่อย)**					**ค่าเฉลี่ย**
1. บริการทั่วไป	1 (29.4)*	2 (21.6)	3 (17.2)	4 (14.8)	5 (17.0)	3.32 **
1.1 ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง	1 (12.8)	2 (22.6)	3 (26.8)	4 (18.2)	5 (11.0)	6 (8.6)	3.82
1.2 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1 (53.8)	2 (21.0)	3 (7.6)	4 (6.0)	5 (6.4)	6 (5.2)	4.94
1.3 ลานเอนกประสงค์	1 (3.6)	2 (6.2)	3 (19.4)	4 (21.4)	5 (24.4)	6 (25.0)	2.68
1.4 การมีองค์กรบริหารชุมชนที่เข้มแข็ง	1 (8.2)	2 (26.2)	3 (21.4)	4 (22.8)	5 (13.0)	6 (8.4)	3.69
1.5 ร้านจำหน่ายสินค้าราคาประหยัด	1 (7.8)	2 (16.6)	3 (16.8)	4 (21.6)	5 (25.2)	6 (12.0)	3.24
1.6 ร้านสะดวกซื้อ (มินิมาร์ท)	1 (13.8)	2 (7.4)	3 (8.0)	4 (10.0)	5 (20.0)	6 (40.8)	2.63
2. เศรษฐกิจ	**1 (20.0)**	**2 (29.8)**	**3 (22.4)**	**4 (19.4)**	**5 (8.4)**	**3.34**
2.1 การฝึกอาชีพ	1 (22.2)	2 (18.4)	3 (16.8)	4 (14.0)	5 (14.4)	6 (14.2)	3.77
2.2 พื้นที่ทำการค้า	1 (19.0)	2 (19.0)	3 (18.6)	4 (17.6)	5 (15.6)	6 (10.2)	3.78
2.3 อาชีพที่มั่นคง	1 (21.2)	2 (24.6)	3 (21.2)	4 (18.6)	5 (8.8)	6 (5.6)	4.14
2.4 รายได้ที่เพียงพอ	1 (9.4)	2 (17.6)	3 (21.0)	4 (26.0)	5 (18.2)	6 (7.8)	3.51
2.5 การช่วยเหลือระหว่างว่างงาน	1 (13.6)	2 (12.8)	3 (15.6)	4 (16.2)	5 (29.0)	6 (12.8)	3.27
2.6 แหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ	1 (14.6)	2 (7.6)	3 (6.8)	4 (7.6)	5 (14.0)	6 (49.4)	2.53
3. ทำเลที่ตั้งโครงการ	**1 (15.2)**	**2 (17.4)**	**3 (24.2)**	**4 (20.2)**	**5 (23.0)**	**2.82**
3.1 ใกล้แหล่งงาน	1 (26.4)	2 (18.2)	3 (8.6)	4 (12.2)	5 (16.2)	6 (18.4)	3.71
3.2 มีรถโดยสารประจำทาง	1	2	3	4	5	6	4.44

ให้บริการ	(34.4)	(25.5)	(12.4)	(12.4)	(10.4)	(5.4)	

ตารางที่ 4 : อัตราร้อยละและค่าเฉลี่ยของการจัดลำดับความคาดหวังในคุณภาพชีวิต (N = 500) ต่อ

องค์ประกอบ/การบริการ/กิจกรรม	**การจัดลำดับความสำคัญ (แยกตามหัวข้อหลักและหัวข้อย่อย)**						**ค่าเฉลี่ย**
3.3 ใกล้โรงเรียน	1 (11.4)	2 (17.8)	3 (25.8)	4 (21.2)	5 (14.6)	6 (9.2)	3.63
3.4 ใกล้ตลาด	1 (6.4)	2 (18.4)	3 (24.0)	4 (29.6)	5 (16.8)	6 (4.8)	3.54
3.5 ใกล้โรงพยาบาลหรือศูนย์อนามัย	1 (14.2)	2 (16.0)	3 (21.6)	4 (17.2)	5 (26.6)	6 (4.4)	3.61
3.6 ใกล้สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	1 (7.2)	2 (4.6)	3 (7.6)	4 (7.4)	5 (15.4)	6 (57.8)	2.07
4. ครอบครัวและเพื่อนบ้าน	**1 (23.2)**	**2 (20.0)**	**3 (19.6)**	**4 (27.2)**	**5 (10.0)**		**3.19**
4.1 ความรักความอบอุ่นในครอบครัว	1 (54.4)	2 (13.6)	3 (18.2)	4 (13.8)			3.09
4.2 ขนาดของห้องพัก	1 (8.0)	2 (31.8)	3 (21.4)	4 (38.8)			2.09
4.3 เพื่อนบ้านที่ดี	1 (20.8)	2 (35.0)	3 (35.0)	4 (9.2)			2.67
4.4 ความร่วมมือของผู้อยู่อาศัย	1 (16.8)	2 (19.6)	3 (25.4)	4 (38.2)			2.15
5. สังคม	**1 (12.2)**	**2 (11.2)**	**3 (16.6)**	**4 (18.4)**	**5 (41.6)**		**2.34**
5.1 การจัดกิจกรรมบันเทิงวันปีใหม่	1 (23.6)	2 (13.8)	3 (14.2)	4 (12.2)	5 (36.2)		2.76
5.2 การจัดกิจกรรมวันเด็ก	1 (11.6)	2 (27.2)	3 (23.0)	4 (29.2)	5 (9.0)		3.03
5.3 การจัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา	1 (22.0)	2 (26.0)	3 (27.0)	4 (16.6)	5 (8.4)		3.37
5.4 การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ	1 (7.4)	2 (20.2)	3 (25.0)	4 (30.4)	5 (17.0)		2.71
5.5 การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ต่างๆ	1 (35.4)	2 (12.8)	3 (10.8)	4 (11.6)	5 (29.4)		3.13

หมายเหตุ : 1(29.4)* หมายถึง ลำดับที่ 1 (ร้อยละ 29.4) ** คำนวณจากการจัดลำดับและให้คะแนน 1 = 5 2 = 4 3 = 3 4 = 2 5 = 1

(มินิมาร์ท) ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง การมีองค์กรบริหารชุมชนที่เข้มแข็ง การมีร้านจำหน่ายสินค้าราคาประหยัดและการมีลานเอนกประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 13.8 12.8 8.2 7.8 และ 3.6 ตามลำดับ

ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน มีคำถามย่อย 4 ข้อ ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับเรื่องความรักความอบอุ่นในครอบครัวมากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 ถึงร้อยละ 54.4 รองลงมา คือ การมีเพื่อนบ้านที่ดี

ความร่วมมือของผู้อยู่อาศัยในชุมชน และขนาดของห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 20.8 16.8 และ 8.0 ตามลำดับ ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าขนาดของห้องพักมิใช่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของผู้อยู่อาศัย

ด้านเศรษฐกิจ มีคำถามย่อย 6 ข้อ ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยเลือกเรื่องการฝึกอาชีพเป็นอันดับ 1 มากกว่าเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมา คือ การมีอาชีพที่มั่นคง การมีพื้นที่ทำการค้า การมีแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ การช่วยเหลือระหว่างว่างงานและการมีรายได้ที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 21.2 19.0 14.6 13.6 และ 9.4 ตามลำดับ

ด้านทำเลที่ตั้งโครงการ มีคำถามย่อย 6 ข้อ ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับเรื่องการมีรถโดยสารประจำทางให้บริการมากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือ อยู่ใกล้แหล่งงาน อยู่ใกล้โรงพยาบาลหรือศูนย์อนามัย อยู่ใกล้โรงเรียน อยู่ใกล้สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และอยู่ใกล้ตลาด คิดเป็นร้อยละ 26.4 14.2 11.4 7.2 และ 6.4 ตามลำดับ

ด้านสังคม มีคำถามย่อย 5 ข้อ ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านต่างๆ มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมบันเทิงวันปีใหม่ การจัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา การจัดกิจกรรมวันเด็ก และการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.6 22.0 11.6 และ 7.4 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับตัวแปรตาม (การจัดลำดับความคาดหวังในคุณภาพชีวิต) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบตารางไขว้ ตามรายละเอียด ในตารางที่ ผ.3 พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการจัดลำดับความสำคัญด้านการบริการทั่วไป การศึกษาและประเภทห้องชุดมีความสัมพันธ์กับการจัดลำดับความสำคัญด้านเศรษฐกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. อภิปรายและข้อเสนอแนะ

7.1 อภิปราย

การศึกษาการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนและความคาดหวังในคุณภาพชีวิต : ศึกษากรณีผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโฉลง ประชานิเวศน์และหัวหมาก เป็นการศึกษาในช่วงที่ ผู้อยู่อาศัยเข้าอยู่อาศัยในโครงการมาแล้วโดยเฉลี่ย 6.5 เดือน ผลการศึกษา พบว่าผู้อยู่อาศัยยอมรับคุณภาพการให้บริการในระดับพอใช้ถึงดี โดยผู้อยู่อาศัยยอมรับคุณภาพการให้บริการด้านน้ำประปา มากที่สุด และยอมรับคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยน้อยที่สุด ส่วนความคาดหวัง ในคุณภาพชีวิต พบว่าผู้อยู่อาศัยคาดหวังในด้านการให้บริการทั่วไปมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน ด้านเศรษฐกิจ ด้านทำเลที่ตั้งโครงการและด้านสังคม ซึ่งการที่ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับด้านการบริการทั่วไปมากกว่าด้านอื่นๆ อาจเป็นเพราะการพักอาศัยหรือใช้ชีวิตในอาคารชุดที่มีพื้นที่ ใช้สอยที่

จำกัด ทำให้เกิดความต้องการบริการส่วนกลางที่ดีเพื่อชดเชยความคับแคบของห้องพัก นอกจากนั้นในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ การแปรผัน 2 ทาง พบว่ามีตัวแปรอิสระเป็นส่วนน้อยที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม กล่าวคือ ประเภทห้องชุดและจำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน ในขณะที่เพศมีความสัมพันธ์ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตด้านการบริการทั่วไป ส่วนการศึกษาและประเภทห้องชุดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าลักษณะพื้นฐานทางด้านประชากรเศรษฐกิจและสังคมของผู้อยู่อาศัยไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคุณสมบัติของผู้จองบ้านเอื้ออาทรคือผู้ที่มีรายได้รวมของครัวเรือนไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน

7.2 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้อยู่อาศัยยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนด้านการรักษาความปลอดภัย น้อยกว่าด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าระบบการรักษาความปลอดภัยในโครงการยังไม่ดีพอ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณของพนักงานรักษาความปลอดภัย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้อง ให้ความสำคัญและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น นอกจากนั้น ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางในชุมชนโดยการจัดให้มีพนักงานรักษาความสะอาดที่เพียงพอและปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้อยู่อาศัยยอมรับ คุณภาพการให้บริการชุมชนมากยิ่งขึ้น สำหรับความคาดหวังในคุณภาพชีวิตที่ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญกับการบริการทั่วไปในชุมชนเป็นอันดับแรก เป็นองค์ประกอบที่มีความสอดคล้องกับการยอมรับคุณภาพ การให้บริการ คือ การรักษาความปลอดภัย และการรักษาความสะอาดซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญด้านการบริการทั่วไปในชุมชนซึ่งเป็นบริการขั้นพื้นฐาน ที่เป็นภารกิจหลักของการบริหารชุมชน

สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัยในชุมชนบ้านเอื้ออาทร ผู้วิจัย มีข้อเสนอว่าควรศึกษาเพื่อสร้างตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตทั้งในระดับชุมชนและในระดับบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

การเคหะแห่งชาติ, 2546. **โครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะ. 1-3** กรุงเทพมหานคร. (เอกสารอัดสำเนา)

การเคหะแห่งชาติ, 2548. **รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทร**. (กรกฎาคม) กรุงเทพมหานคร. (เอกสารอัดสำเนา)

ดุษฎี อายุวัฒน์, 2548. **มาตรวัดคุณภาพชีวิต : ศึกษากรณีประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**. วารสารประชากรศาสตร์ 2 1 (1) (มีนาคม): 41,46.

UNITED NATIONS, 1995. **QUALITY OF LIFE IN THE ESCAP REGION**. NEWYORK.

ภาคผนวก

ตารางที่ ผ.1 : อัตารร้อยละของลักษณะทั่วไปและการมีส่วนร่วมในชุมชนของกลุ่มตัวอย่าง (N=500)

ลักษณะทั่วไปและการมีส่วนร่วมในชุมชน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ :	ชาย	215	43.0
	หญิง	285	57.0
อายุ :	น้อยกว่า 30 ปี	155	31.0
	30 – 39 ปี	170	34.0
	40 ปีขึ้นไป	175	35.0
การศึกษา :	ประถมศึกษาและต่ำกว่า	142	28.4
	มัธยมศึกษาตอนต้น	86	17.2
	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	130	26.0
	ปวส.	50	10.0
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	92	18.4
สถานภาพการทำงาน :			
	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	7.8
	พนักงานบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรม	297	59.4
	ค้าขายและเจ้าของกิจการ	53	10.6
	รับจ้างทั่วไป	62	12.4
	แม่บ้าน เกษียณ	49	9.8
สถานภาพสมรส :			
	โสด	147	29.4
	สมรสจดทะเบียน	164	32.8
	สมรสไม่จดทะเบียน	141	28.2
	หม้าย หย่า แยกกันอยู่	48	9.6

ตารางที่ ผ.1 : (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปและการมีส่วนร่วมในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบุตร : (N = 353)		
ยังไม่มีบุตร	70	14.0
1 คน	130	26.0
2 คน	102	20.4
3 คน	38	7.6
4 คน	11	2.2
5 คน	2	0.4
รายได้ : น้อยกว่า 10,000	145	29.0
10,000 – 14,999	160	32.0
15,000 บาทขึ้นไป	195	39.0
ระยะเวลาที่เข้าอยู่อาศัย :		
น้อยกว่า 6 เดือน	299	59.8
7 – 9 เดือน	77	15.4
10 – 12 เดือน	122	24.4
13 – 15 เดือน	2	0.4
จำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน :		
1 คน	61	12.2
2 คน	168	33.6
3 คน	132	26.4
4 คน	103	20.6
5 คน	27	5.4
6-7 คน	9	1.8
การเป็นสมาชิกสหกรณ์บริการชุมชน :		
เป็นสมาชิก	176	35.2
ไม่เป็นสมาชิก	324	64.8
เหตุผลในการสมัครเป็นสมาชิกสหกรณ์บริการชุมชน :		
ได้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิก	35	7.0
ต้องการมีส่วนร่วมในชุมชน	48	9.6
ต้องการให้สหกรณ์บริการชุมชนเข้มแข็ง	32	6.4
ได้ประโยชน์ ต้องการมีส่วนร่วมและสหกรณ์ฯ เข้มแข็ง	61	12.2
ยังไม่ได้สมาชิก	324	64.8

ตารางที่ ผ.2 : เมตริกความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน

ตัวแปร	การยอมรับ	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	อาคารชุด 24 ม^2	จำนวนผู้อยู่อาศัย	ระยะเวลา
การยอมรับ	1							
เพศ	.019	1						
อายุ	-.020	-.021	1					
การศึกษา	-.016	.141*	-.439**	1				
รายได้	-.067	.129*	-.062	.264**	1			
อาคารชุด 24 ม^2	.121**	-.016	-.090*	.073	-.234**	1		
จำนวนผู้อยู่อาศัย	-.116*	-.112*	.144**	-.269**	.139**	-.335**	1	
ระยะเวลา	-.045	-.026	-.027	-.020	.004	.092*	-.029	1

** . p-value < .01 * . p-value < .05

ตารางที่ ผ.3 : อัตราส่วนร้อยละและค่าสถิติของการจัดลำดับความสำคัญความคาดหวังในคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	**การจัดลำดับด้านการบริการทั่วไป**					**รวม**
	1	2	3	4	5	
เพศ :						
ชาย	33.0	20.9	13.0	12.6	20.5	100 (215)
หญิง	26.7	22.1	20.4	16.5	14.4	100 (285)
รวม	**29.4**	**21.6**	**17.2**	**14.8**	**17.0**	**100 (500)**

chi-square = 9.533, df = 4, p – value = .049

ตารางที่ ผ.3 : อัตราส่วนร้อยละและค่าสถิติของการจัดลำดับความสำคัญความคาดหวังในคุณภาพชีวิต ต่อ

ตัวแปร	การจัดลำดับด้านเศรษฐกิจ					รวม
	1	2	3	4	5	
การศึกษา :						
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	17.6	33.8	15.5	23.9	9.2	100 (142)
มัธยมศึกษาตอนต้น	30.2	32.6	16.3	16.3	4.7	100 (86)
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	21.5	24.6	30.8	14.6	8.5	100 (130)
ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่า	14.8	28.9	25.4	21.1	9.9	100 (142)
รวม	**20.0**	**29.8**	**22.4**	**19.4**	**8.4**	**100 (500)**

chi-square = 23.859, df = 12, p – value = .021

ประเภทห้องชุด :						
ขนาด 24 ตารางเมตร	21.7	27.3	19.3	22.0	9.7	100 (300)
ขนาด 33 ตารางเมตร	17.5	33.5	27.0	15.5	6.5	100 (200)
รวม	**20.0**	**29.8**	**22.4**	**19.4**	**8.4**	**100 (500)**

chi-square = 9.768, df = 4, p – value = .045