



ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1



โดย
นางสาวนัฐกานต์ แซ่ตัน
นางสาวมฤคชรร สุพรรณเกษย์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณา
แล้ว อนุมัติให้การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้อ
อาทรหัวหิน 1” เสนอโดย นางสาวนัฐกานต์ แซ่ตัน และนางสาวมฤคชร์ สุพรรณเกษย์ช มีคุณค่าเพียง
พอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตร
บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

..... / /

..... กรรมการ

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี

(อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์ประพล เปรมทองสุข)

..... / /

12500058, 12500095 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / การดำเนินงาน

นัฐกานต์ แซ่ตัน และ มฤคธร สุพรรณเกษัช : การศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์.136 หน้า.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว สํารวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำนวน 171 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ของผู้พักอาศัย ใช้ค่า T-test และ One-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะดวก และด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 แตกต่างกันตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นทางโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงในทุกๆด้าน เพื่อให้ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในการพักอาศัยมากขึ้น

คณะวิทยากรจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ อาจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ และชี้แนะแนวทางตลอดการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการตรวจสอบงานวิจัย ในการเสียสละเวลาตรวจสอบ งานวิจัย เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งทำให้ความถูกต้องของเนื้อหางานวิจัย สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ และคณาจารย์ทุกคนที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ให้การอบรม ดูแล นักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ ในการจัดทำ งานวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนตลอดมา ทำให้การวิจัยนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ประโยชน์อันใดที่พึงมีจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านและ หากงานวิจัยฉบับนี้มีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....	16
องค์ประกอบการบริหาร.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านเอื้ออาทร.....	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
รูปแบบของการวิจัย.....	33
ประชากรและหน่วยวิเคราะห์.....	33
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน.....	42
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	50
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผลการวิจัย.....	111
การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	114
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	116
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	122
ภาคผนวก ข ข้อกำหนดของการทดสอบ.....	131
ประวัติผู้วิจัย.....	135

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	38
2	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ.....	39
3	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	39
4	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
5	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	40
6	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	41
7	สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1.....	41
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานในภาพรวม.....	42
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย.....	43
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง.....	44
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก.....	45
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน.....	46
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร.....	47
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงาน ในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป.....	47
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงาน ในด้านความสะอาด.....	48

ตารางที่		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงาน ในด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย.....	49
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ.....	50
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 จำแนกตามช่วงอายุ.....	52
19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม ช่วงอายุที่แตกต่างกัน.....	54
20	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามอายุ.....	56
21	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ.....	57
22	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามอายุ.....	57
23	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน การจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ โดยจำแนกตามอายุ.....	58
24	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน การออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามอายุ.....	58
25	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน สภาพแวดล้อมทั่วไป โดยจำแนกตามอายุ.....	59
26	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน ความสะอาด โดยจำแนกตามอายุ.....	59
27	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน การจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยจำแนกตาม อายุ.....	60

ตารางที่	หน้า	
28	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม สถานภาพ.....	61
29	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการ ดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามสถานภาพ.....	62
30	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	64
31	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	65
32	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในการออกแบบ โครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	65
33	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	66
34	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	68
35	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
36	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
37	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน การจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	72
38	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความสะอาด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
39	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอาชีพ.....	74

ตารางที่	หน้า	
40	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการ ดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอาชีพ.....	77
41	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามอาชีพ.....	80
42	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ.....	81
43	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้าน การจัดการของคณะกรรมการชุมชนของโครงการ โดย จำแนกตามอาชีพ.....	82
44	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามอาชีพ.....	83
45	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยจำแนกตามอาชีพ.....	84
46	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอาชีพ.....	85
47	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยโดย จำแนกตามอาชีพ.....	86
48	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	87
49	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการ ดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	89
50	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	92
51	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93

ตารางที่	หน้า
52	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 94
53	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 95
54	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความสะอาด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 96
55	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามจำนวน สมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1..... 98
56	แสดงผลการวิเคราะห์ห้ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อ การดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนก ตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 100
57	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว... 102
58	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 103
59	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจำแนกตาม ผลงานจำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 103
60	แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน ในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 104

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ที่อยู่อาศัย เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญ ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะนอกจากจะเป็นที่พักผ่อน ป้องกันภัย และเก็บทรัพย์สินแล้ว ยังเป็นจุดเริ่มต้นของหน่วยเล็กที่สุดในสังคมที่เรียกว่าครอบครัวอีกด้วย ดังนั้นความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยเพื่อการอยู่ร่วมกันของสมาชิกในครอบครัว จึงนับว่าเป็นสุดยอดแห่งความปรารถนาอย่างยิ่งของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องแสวงหาที่พักอาศัยให้ได้มาเพื่อตนเอง และครอบครัวอันเป็นที่รัก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. 2545 : 37) ซึ่งการเลือกทำเลที่ตั้งดังกล่าวอาจจะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ ด้าน เช่น สภาพแวดล้อม ความสะดวกในการเดินทางเข้าออก มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการดี สภาพของสังคมและวัฒนธรรมของบริเวณที่พำนักอาศัย ปัญหาการขาดแคลนที่พำนักอาศัยเป็นปัญหาที่ขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่ เช่น อำเภอหัวหิน การขาดแคลนในเรื่องที่พำนักอาศัยได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งของบ้านเมือง ในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้รับความร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายเอกชนในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ประชาชนอาศัยอยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่ซึ่งต้องอาศัยในบ้านเป็นหลัก ๆ ปัจจุบันประชาชนอาศัยอยู่ในเมืองและเป็นครอบครัวขนาดเล็กลง เพื่อต้องการความสะดวก รวดเร็วในการเดินทาง โดยรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาความไม่มั่นคงในการอยู่อาศัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มผู้มีรายได้น้อย รัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงการคลัง ร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้การเคหะแห่งชาติจัดสร้างที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้ด้อยโอกาสกลุ่มผู้มีรายได้น้อย รวมถึงข้าราชการชั้นผู้น้อย และพนักงานหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ได้เช่าซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในราคาที่สามารถรับภาระได้

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ที่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดของประเทศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างความมั่นคงและยกระดับคุณภาพชีวิตด้วยการเริ่มต้นจากการมีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม และไม่สร้างภาระที่มากเกินไปจนขีดความสามารถในการหารายได้ของประชาชน สร้างโอกาสมีบ้านเป็นของตนเองให้แก่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย จึงได้ร่วมขับเคลื่อนนโยบาย

ดังกล่าว ด้วยการให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่ผู้ได้รับสิทธิเช่าซื้อบ้าน ในโครงการบ้านเอื้ออาทร จากการคัดสรรของการเคหะแห่งชาติ

ที่พักอาศัยที่เป็นเคหะหรือคอนโดมิเนียมจะต้องมีเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้พักอาศัยในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อที่จะทำงานและดูแลอาคารสถานที่ที่พักอาศัยพร้อมทั้งหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้พักอาศัย ซึ่งแต่ละอาคารมีคณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งจากเจ้าของห้องเพื่อบริหารจัดการให้แก่ผู้พักอาศัย จากการประชุมกรรมการบริหารบ้านเอื้ออาทรหัวหิน พบว่า มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกไม่พอเพียง ดังนี้ คือ ขาดการบำรุงรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย การดูแลความสะอาดไม่ทั่วถึง และยังไม่มียกย่องวิสัยที่ชี้ชัดว่าอะไรคือความพึงพอใจและปัญหาในการให้บริการที่แท้จริงเพียงแต่ได้รับทราบปัญหาจากการร้องเรียนเพียงบางกลุ่มจากผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทร อำเภอหัวหิน เท่านั้น

ในอำเภอหัวหินมีบ้านเอื้ออาทรจำนวนทั้งสิ้น 3 โครงการ ได้แก่ โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 2 และโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 3 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เนื่องจากโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เป็นโครงการที่ก่อสร้างแล้วเสร็จก่อนและมีผู้พักอาศัยมากที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบายให้บริการ สร้างคุณค่าการให้บริการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการ และตอบสนองต่อผู้พักอาศัยให้ได้รับความพึงพอใจในการพักอาศัยที่บ้านเอื้ออาทรหัวหิน อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้พักอาศัยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
2. ผู้พักอาศัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
3. ผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
4. ผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
5. ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
6. ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน
7. ผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการของบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด และด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่พักอาศัยบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1
3. ระยะเวลาในการวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม 2553

กรอบแนวคิดการศึกษา



ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารตำรา แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยเคหะแฉ่งวัฒนะอาคาร E (กรองจิตร์ ใจเสมอ) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากกรอบแนวคิดสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นในการศึกษาคั้งนี้ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ใน 8 ด้านคือ ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาดและด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
2. ทำให้ทราบความแตกต่างความพึงพอใจ ของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
3. นำผลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบการบริการ ด้านการบริการของคณะกรรมการชุมชน ด้านชน การบริการของพนักงานความสะอาด ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการจัดกิจกรรม และการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย จึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ผู้พักอาศัยบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 หมายถึง ผู้ที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน ซอยหมู่บ้านเขาเต่า ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำหรับผู้พักอาศัยกลุ่มตัวอย่าง 1 ตัวอย่าง: 1 ห้อง

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่พักอาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับจากการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ซึ่งประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ความปลอดภัย หมายถึง ความเชื่อมั่นในความมั่นคงแข็งแรงของอาคารบ้านเอื้ออาทรหัวหิน และมีการป้องกันภัยชีวิตและทรัพย์สิน

ทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งอาคารที่สร้างเป็นบ้านเอื้ออาทร มีตำแหน่งที่ ใกล้สถานที่ทำงาน/สถานการศึกษา อยู่ใกล้กับห้างสรรพสินค้า/แหล่งชุมชน ใกล้สถานที่ราชการ มีบริเวณที่จอดรถกว้างขวาง และมีความสะดวกในการเดินทาง

สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ผู้พักอาศัยมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสาธารณูปโภค เช่น มีบริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ บริการตู้น้ำหยอดเหรียญ ตู้เติมเงิน รับส่งไปรษณีย์ บริการซักอบรีด มีร้านขายสินค้าบริการ เป็นต้น

การจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่นำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและนำเสนอความต้องการของคนในชุมชนให้กับบริษัทที่รับผิดชอบรับทราบ เพื่อดำเนินการจัดการและแก้ไขต่อไป และจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น วันแม่ วันพ่อ วันเด็ก วันสงกรานต์ เป็นต้น

การออกแบบโครงสร้างอาคาร หมายถึง โครงสร้างของอาคารออกแบบเหมาะสม ตรงตามมาตรฐาน มีความคงทนแข็งแรง เหมาะกับการใช้งาน มีการตกแต่งที่สวยงาม เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทั่วไป หมายถึง มีการปลูกต้นไม้ มีการกำจัดคัดแยกขยะ มีการกำจัดลูกน้ำขุขลาย กำจัดปลวก เป็นต้น

พนักงานรักษาความสะอาด หมายถึง คนงานที่มีหน้าที่ดูแลความสะอาดภายในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน เช่น หน้าอาคาร ในอาคาร และดูแลเรื่องสถานที่ทิ้งขยะ

การจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย หมายถึง การจัดงานรื่นเริงต่างๆ มีการส่งเสริมการศึกษา การรณรงค์ป้องกันยาเสพติดการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

บ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 หมายถึง เคหะที่ตั้ง ซอยหมู่บ้านเขาเต่า ตำบลหนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัย
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านเอื้ออาทร
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คุณทลี รื่นรมย์ และคนอื่น ๆ (2547: 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้นในทางตรงกันข้าม ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นต่ำกว่าค่าคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544: 8) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจในการบริการดังนี้

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่

เกิดขึ้นโดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการและคุณภาพของการบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะครอบคลุมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ ในแง่ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับของความพึงพอใจและประเภทของความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545:168) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ หมายถึง มิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับความต้องการ (Conformance to Requirement) ของลูกค้า รูปลักษณะของสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ (Expected Quality) หรืออาจเป็นคุณภาพที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า (Exciting Quality) ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542: 133) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน ซึ่งทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่นึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนของอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจมาก่อนแล้ว
3. ด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavior Tendency Component) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกัน เป็นทัศนคติของบุคคลได้แล้ว สิ่งนี้ ก็จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่มีในอนาคตได้

อุทัยวรรณ สุดใจ (2544 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินคำว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความทุกข์ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความทุกข์ มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของ

ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

กรอนรูส (Gronroos 1990 : 37-39) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวิจิตของการบริการที่แท้จริง

เชลลีย์และฮอนิกแมน (Shelley and Honikman 1975 : 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ว่าเป็นความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ โดยความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจโดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

สิ่งที่ทำให้เกิด ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการในการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น

ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีการจัดทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจจัดทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพอใจได้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ศาสตราจารย์ หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึก ทำให้เกิดการประเมินความต้องการที่คาดหวังเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อม หรือความรู้สึกในแต่ละเวลา

สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจตามที่ได้กล่าวมานั้น สรุปว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ เช่นเดียวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เมื่อมีสิ่งกระตุ้น คือ สภาพแวดล้อมรอบโครงการและการบริการด้านต่าง ๆ จะมีผลต่อความพึงพอใจคือ การปฏิบัติตามกฎของบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ในงานวิจัยได้วัดความพึงพอใจของผู้พักอาศัยทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาดด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยประยุกต์มาจาก

แนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย ในด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และทฤษฎีของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ ในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จตุพล ชมภูนิค (2541 : 9) กล่าวว่า การบริการเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นโดยดูจากความต้องการพื้นฐานที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงประสงค์ที่จะได้รับบริการ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย ความละเอียดถี่ถ้วนถูกต้องเหมาะสม ความพร้อมที่จะให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตลอดเวลา ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบจะทันที โดยมีลักษณะการบริการที่ดี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้

มณฑนา อ้นแสง (2546 : 40- 41) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการไว้ ดังนี้คือ

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนใจของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

2.1 คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

สมชาติ กิจขรรยง (2547 : 44-50) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะได้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ ดังนี้

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้าซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟังคือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ

1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรม ภาษา ท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้าในอริยาบทต่าง ๆ

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้าประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติเพื่อจะได้รู้ความต้องการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูดหรือที่เรียกว่าภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกที่ดีก็คือ การมีมารยาทที่งดงามนั่นเองซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกทางภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี่เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงานและเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส ดังนี้

4.1 สะสาง หมายถึง การแยกแยะและขจัดออกหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป

4.2 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในการทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

4.3 สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด บัดควาเช็ดถูเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ สะอาดรวมถึงการมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพดี

4.4 สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพหมดจด ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

4.5 สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมาและจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการบริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนน่าไว้วางใจ

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้เข้มแข็งสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพที่ดีแล้วสุขภาพจิตย่อมดีตามไปด้วย

พาราสุรามาน และคนอื่น ๆ (Parasuraman and others 1985 : 116-118, อ้างถึงใน อัจฉรา สุวรรณโณ : 42) กล่าวว่าในการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งที่สามารถจับต้องได้รวมถึงลักษณะทางกายภาพ มีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถเพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอ สวยงาม

1.2 เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยพร้อมที่จะใช้งานได้ทันทีและมีความเที่ยงตรง

1.3 บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสุภาพสะอาด ตลอดจนมีท่วงท่าในการทำงานที่คล่องแคล่วเป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นมุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการ ของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้ สามารถแสดงที่จะผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการผู้ให้บริการที่จะส่งผลให้เกิดบริการที่มีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

3.1 มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ความแข็งแรงของร่างกาย จะบ่งบอกถึงท่าทางที่แสดงคล่องแคล่ว กระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ เพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องใช้ทั้งแรงกายและแรงใจอย่างมาก ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและช่วยเหลือให้เขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3.2 มีทัศนคติดีบุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำทีสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตรน่าคบหาและต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วยซึ่งจะเป็นผลดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ เพราะเมื่อผู้รับบริการยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีจิตสำนึกของการบริการผู้ที่ปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยม หรือมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการและมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใดก็จะต้องมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.4 มีความสามารถในการปรับตัวงานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุก ๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยเหตุนี้เอง ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเอง มีความอดทนอดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกต และมีคลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบมีไหวพริบ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความรู้ในงานและความมีอรรถาศัยของพนักงานบริการ ที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการ ตลอดจนเพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ความสามารถในการให้ปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจเอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าสามารถแสดงให้ลูกค้าไว้วางใจและมั่นใจว่า ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะมากพอที่จะให้บริการได้

5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือ การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จัดจำผู้ที่มาใช้บริการได้มีอรรถาศัยไมตรีสุภาพให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ 24 ชั่วโมงในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการ นั้น ๆ ตลอดเวลา

วิธีการดูแลเอาใจใส่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้ให้บริการ มี 4 ประการ คือ

1. ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคล เป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะของบุคคล

2. การสนับสนุนให้กำลังใจ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ

3. การให้ข้อมูลข่าวสาร การบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ มีทั้งสิ่งที่เป็นทางการ คือ การสอนและไม่เป็นทางการคือ การให้ข้อมูลเรื่องทั่ว ๆ ไป

4. การแสดงออกถึงความรู้สึกและทักษะเชิงวิชาชีพ เป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชนและผู้รับบริการให้รับรู้ว่ามีความเฉพาะอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ในการให้บริการลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่ จะต้องวัดจาก 5 องค์ประกอบข้างต้น แต่ถึงอย่างไรทั้ง 5 องค์ประกอบ ลูกค้าก็ให้ความสำคัญแตกต่างกันซึ่งก็เป็นสัดส่วนที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าเป็นการบริการในอุตสาหกรรมใดด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้ปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้พักอาศัยและทำให้ผู้พักอาศัยได้รับความพึงพอใจในธุรการบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการ (management) เป็นกระบวนการของการวางแผน การอำนวยการและ การควบคุม เพื่อให้งานนี้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่ง ชูชาติ ประชาภล (2513, หน้า 4-6) ได้อธิบายว่า ประการแรก คือ การวางแผน การตั้งนโยบายของกลุ่ม วางวัตถุประสงค์และ โครงการสำหรับอนาคต

ประการที่สอง คือ การจัดมอบหมายความรับผิดชอบเฉพาะอย่างให้กับแผนกต่าง ๆ ประการที่สาม ได้แก่ การควบคุมงานนั้น คือ การนำทางและเป็นผู้ชี้แนะทางให้ เกิดความสะดวกในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และโดยการควบคุมนี้ผู้จัดการสามารถ พบว่า ได้มีการทำอะไรบ้างเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และการมอบหมายงาน การบริหาร หมายถึง ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากรการบริหาร (administrative resource) มาประกอบกันขึ้นให้ เป็นไปตามกระบวนการทางการบริหาร (process of administration) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล (group) ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ ร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้นคำว่า การบริหารนี้จึงใช้ สำหรับแสดง ให้เห็นลักษณะการดำเนินงานแต่ละประเภทได้เสมอแล้วแต่กรณีไป แต่ถ้าเป็นการ ทำงาน โดยบุคคลคนเดียวเรียกว่า เป็นการงานตามธรรมดาเท่านั้น

จากความหมายของการบริหารดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นว่า การบริหารมีลักษณะเด่น เป็นสากลอยู่หลายประการ คือ

1. การบริหารยอมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรทางการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินงานเป็นกระบวนการ

5.การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล

6.การบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือกันดำเนินงานอย่างมีเหตุผล

ในสังคมหนึ่ง ๆ มนุษย์ย่อมมีพฤติกรรมร่วมกันในอันที่จะกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสมาชิกในสังคมมากที่สุด มีการแบ่งงานกันทำช่วยเหลือเกื้อกูล การปรับปรุงการบริหารของกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของประชาชน พยายามหาวิธีการ (means) ที่จะเป็นเครื่องมือในการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ฉะนั้นการบริหาร จึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. การบริหารนั้นได้เจริญเติบโตควบคู่มากับการดำรงชีพของมนุษย์ และเป็นสิ่ง ช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก

2. จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นผลทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องขยาย งานด้านการบริหารงานให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

3. การบริหารเป็นเครื่องมือบังคับให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความก้าวหน้าทางวิชาการ (technology) ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านอุตสาหกรรม ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. การบริหารเป็นมรรควิธีที่สำคัญในอันที่จะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

5.การบริหารจะช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มทั้งในด้านความเจริญและความเสื่อมของสังคมในอนาคต

6.การบริหารมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังคม ฉะนั้นความสำเร็จของการบริหารจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทางการเมือง

7.การบริหารมีลักษณะต้องใช้นิรนัยสังการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหาร จะต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ และการวินิจฉัยสังการนี้เองที่เป็นเครื่องมือแสดง ให้ทราบถึงความสามารถของนักบริหารและความเจริญเติบโตการบริหาร

8. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในครอบครัวหรือสำนักงานย่อมมีส่วนเกี่ยวพันกับการบริหารเสมอ ฉะนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต่อกรที่จะดำรง ชีพอย่างฉลาด

9.การบริหารกับการเมืองเป็นสิ่งควบคู่ที่แยกกันไม่ออก ฉะนั้นการศึกษาจึงต้องคำนึงถึงสภาพทางการเมืองด้วย

จึงกล่าวได้ว่าการบริหาร คือ การใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการนำเอาทรัพยากร การบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยในการบริหาร

โดยทั่วไปการบริหารงานจะต้องมีปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ หรือเรียกว่า ทรัพยากร การบริหาร (administration resources) คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) หรือเรียกสั้นๆ ว่า 4 M ปัจจัยทั้ง 4 ประการ นับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐาน ทั้งนี้ เพราะว่าการบริหารทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตามจำเป็นต้องอาศัย เงิน วัสดุ และการจัดการองค์การเป็นองค์ประกอบที่ขาดเสียมิได้

แต่ปัจจุบันได้มีพิจารณาขยายขอบเขตของปัจจัยการบริการกว้างขวางออกไปอีก เช่น มัชฌิม สวรรณเรื่อง (2536 : 52) ได้เสนอความเห็นว่ามีปัจจัยในการบริหารไม่ได้มีเพียง 4 อย่างเท่านั้น แต่อย่างน้อยควรมี 7 อย่าง คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อำนาจหน้าที่ เวลา กำลังใจในการทำงาน และความสะอาดต่าง ๆ

เป็นการแน่นอนว่า การบริหารงานจะต้องมีปัจจัยทั้ง 4 M เป็นส่วนประกอบ สำคัญ เพราะการที่จะดำเนินการให้สำเร็จตามนโยบายตามแผนหรือโครงการก็ต้องอาศัย กำลังคน เงิน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการที่ดี โดยนำปัจจัยเหล่านี้มาผสมผสานกัน อย่างเหมาะสม เพราะจะเห็นได้ว่า แม้องค์การหรือบริษัทหรือส่วนราชการต่าง ๆ จะมีขนาดและปัจจัยต่าง ๆ เท่า ๆ กัน แต่ผลงานที่ได้ออกมาไม่เท่ากัน ปัญหาจึงมีว่า หัวใจ ของการบริหารมีได้อยู่ที่ปริมาณมากน้อยของปัจจัยการบริหารเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการจัดการ ภาวะความเป็นผู้นำ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีทั้งปริมาณและคุณภาพ

ดังนั้น การบริหารงานใด ๆ ก็ตาม การที่จะได้ผลงานออกมา (output) ก็จำเป็น จะต้องปัจจัย 3 อย่าง ที่ใส่เข้าไปในงานก่อน (input) คือ คน เงิน และวัสดุ และมี กระบวนการในการจัดการ ให้ input factors ต่าง ๆ ผสมกลมกลืนกันเป็นอย่างดี ผลงาน จะออกมามีประสิทธิภาพ (อมร รักษา สัตย์ และ ชัตติยา วรรณสูตร 2515 : 289)

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

องค์ประกอบการบริหาร (Management function)

ในการบริหารเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่วางไว้นั้นนอกจาก จะต้อง มีปัจจัยในการบริหารดังได้กล่าวมาแล้ว ยังจะต้องมีองค์ประกอบอื่น ๆ มาเป็น ส่วนสำคัญในการจัดการด้วย มัชฌิม สวรรณเรื่อง (2536 : 53-54) ได้พูดถึงองค์ประกอบในการบริหารว่า ได้แก่

1. การวางแผน (planning) คือ การคาดการณ์ล่วงหน้าต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีต่อการ ทำงาน และต้องมีแนวทางในการปฏิบัติไว้เพื่อใช้ได้ในอนาคต
2. การจัดองค์การ (organizing) คือ การจัดโครงการของงานต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดหน้าที่ไว้ด้วยเพื่อให้คนงานสามารถปฏิบัติงานในแนวทางที่เหมาะสม

3. การบังคับบัญชา (commanding) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาต้องสั่งการให้เป็นไป ด้วยความยุติธรรม มีการคงโทษผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้เมื่อทำงานหย่อนสมรรถภาพ เพื่อให้มีการปรับปรุงภายในองค์กร ให้มีลักษณะที่เหมาะสมไม่เกิดความขัดแย้ง เพื่อ มุ่งไปสู่จุดหมายหรือวัตถุประสงค์อันเดียวกัน

4. การประสานงาน (coordinating) คือ ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของ ทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับดูแลให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (controlling) หมายถึง การกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้กระทำไปนั้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ตั้งแต่ต้นไม่เกิดการผิดพลาด

หลักและวิธีการบริหารในองค์กร โดยทั่วไป หลักและวิธีการบริหารมีอยู่หลาย แบบ แต่ส่วนใหญ่จะมาจากรากฐานของทฤษฎีองค์การตามแนวคิดของมัททวาท สุวรรณเรือง(2536:54-56) หรืออาจเรียกว่าเป็นหลักของการบริหารทั่วไป (general principle of management) ซึ่งมีอยู่ 14 ประการ คือ

1. การแบ่งงานกันทำ (division of work) คือ การทำงานตามความชำนาญเฉพาะ อย่าง หรือตามความสามารถของแต่ละบุคคลหรือตามความสามารถของกลุ่มคน เพื่อให้ เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. อำนาจหน้าที่ (authority) เป็นการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็น ปัจจัยสำคัญในการสั่งงานและการบังคับบัญชาลูกน้อง และอำนาจหน้าที่จะต้องมี ความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบด้วยเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า "Wherever authority is, exercise responsibility arises" หรืออำนาจหน้าที่ควรมีเท่ากับความรับผิดชอบ "Authority should be equal to responsibility"

3. ระเบียบวินัย (discipline) การทำงานต้องเป็นไปอย่างมีระเบียบต้องมีการตกลง หรือกำหนดให้ชัดเจนว่า สิ่งใดที่ผู้ปฏิบัติงานควรประพฤติหรืองดเว้นการประพฤติ จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือข้อตกลงนั้น ระเบียบวินัยที่ดีหรือการที่จะรักษาวินัยให้ มีผลนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมและคนส่วนใหญ่ยอมรับและต้องอาศัยผู้บังคับบัญชาที่ดี ซึ่งจะต้องเป็นผู้ซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นธรรมในการรักษาระเบียบวินัย การตัดสินใจ ข้อพิพาทและการลงโทษ

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (unity of command) ผู้ปฏิบัติงานต้องทราบว่าใคร เป็นผู้ มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงที่จะรับคำสั่งหรือปรึกษาการแก้ปัญหา โดยทั่วไป ถือว่าผู้ปฏิบัติงาน ควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพื่อจะได้ไม่เกิดความ สับสนในการทำงานซึ่งจะเป็นการลดความขัดแย้งระหว่างแผนกต่าง ๆ หรือระหว่าง บุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วย

5. เอกภาพในการอำนวยการ (unity of direction) คือ กิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่ม จะต้องมีความหมายหรือจุดรวมอันเดียวกันสอดคล้องตามแผนงานรวมกัน การสั่งงานต้องไม่ซ้ำซ้อนหรือก้าวก้ำกักัน เพราะอาจจะทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายได้

6. ไม่ถือประโยชน์ส่วนตัวเหนือส่วนรวม (subordination of individual to general interest) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรก่อนเป้าหมายและผลประโยชน์ขององค์กรจะต้องอยู่เหนือสิ่งอื่นใด

7. ผลประโยชน์ตอบแทน (remuneration of personnel) เมื่อมีการทำงานย่อมต้องมีค่าตอบแทนและผลตอบแทนนั้นต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม เช่น ค่าครองชีพ ความสามารถแต่ละบุคคล รวมถึงฐานะทางเศรษฐกิจขององค์กร เพื่อให้เกิดความพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

8. การรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (centralization) เป็นการรวมงานที่มีลักษณะการบริการเหมือนกันมาขึ้นไว้กับศูนย์กลางเดียวกัน โดยมีการกระจายอำนาจบ้างเพื่อให้ ส่วนบริหารได้ควบคุมหน่วยต่าง ๆ ภายในองค์กรได้พอสมควร

9. สายการบังคับบัญชา (scale chain) มีสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงลงมาหา ระดับต่ำ อันจะเป็นผลต่อเอกภาพของการบังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชามีอำนาจสั่งการ ต่อเจ้าหน้าที่ระดับรอง ๆ ลงมาจนถึงระดับต่ำสุดได้

10. การออกคำสั่ง (order) เป็นการจัดระเบียบตัวบุคคลหรือสิ่งของในการทำงาน ในองค์กร ผู้บริหารจะต้องกำหนดลักษณะงานขอบเขตงาน มีการจัดผังขององค์กร (organization chart) ไว้หรือการออกคำสั่งที่ชัดเจนเป็นเรื่อง ๆ ไปทั้งที่เป็นระเบียบข้อบังคับสำหรับบุคคลและที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งของ เพื่อให้การทำงานร่วมกันเกิด ความเป็นระเบียบ

11. ความเสมอภาค (equity) ผู้บริหารจะต้องมีความเป็นธรรมปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

12. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน (stability of tenure) ผู้ทำงานจะต้องรับหลักประกันหรือสัญญาว่าจะไม่ถูกออกจากงานก่อนครบการทดลองปฏิบัติงาน เพื่อให้โอกาสศึกษางานเสียก่อน รวมถึงการที่จะไม่ถูกสับเปลี่ยนหน้าที่บ่อยเกินไปด้วย

13. ความคิดริเริ่ม (initiative) การนำความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาปรับปรุง การบริหารให้ทันสมัยและก้าวหน้าอยู่เสมอ รวมถึงในแง่ที่ว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้ลูกน้องแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อบกพร่องที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อแก้ไขให้ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

14. ความสามัคคี (esprit de corps or harmony) ทุกคนในองค์กรต้องมีความ สามัคคีกลมเกลียว ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานหรือมีการทำงานเป็นทีม (team work)

แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัย

ธนุ ทองงาม (2547 : 22) กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการเลือกที่อยู่อาศัยว่า ผู้อาศัยจะพิจารณาคุณสมบัติของที่อยู่อาศัย 3 ประการคือ

1. ลักษณะของบ้าน ได้แก่ ความใหม่เก่าของบ้าน ขนาดของบ้านที่เหมาะสมกับขนาดครอบครัว และคุณสมบัติของส่วนประกอบภายในบ้าน
2. ลักษณะของชุมชน ผู้อาศัยมักจะเลือกบริเวณที่อยู่อาศัยที่มีทางเศรษฐกิจ และสังคมเหมือนกับตนเอง
3. ความสัมพันธ์ของที่ตั้งนั้น ๆ กับพื้นที่โดยรอบ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางไปยังแหล่งงานด้านการค้า อุตสาหกรรม และการติดต่อสัมพันธ์กับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541: 31) มีความเห็นว่า เหตุผลในการรวมตัวของย่านพักอาศัยเกิดขึ้นจาก ประการแรก ความสะดวกในการเข้าถึงทำให้การอยู่อาศัยมีความสะดวกในการคมนาคม จับบ่ายซื้อของ และติดต่อธุรกิจ ทำให้ย่านพักอาศัยขยายตัวตามแนวเส้นทางคมนาคม และกระจายตัวรอบ ๆ ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้า ที่ทำงาน และสถานศึกษา ประการที่สอง การประหยัดด้วยปัจจัยนอกจากการจับตัวดังกล่าวมีผลดีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการใช้บริการสาธารณูปโภคของเมืองได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัยที่หลากหลายจะเห็นว่า ในการเลือกที่พักอาศัยนั้น ผู้บริโภคใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกดังนี้

1. ความสัมพันธ์กันระหว่าง รายได้กับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าที่พักของผู้บริโภค
2. สภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัย เช่น สภาพของชุมชน สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ
3. ความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางเข้าถึงที่พัก เพราะผู้อาศัยต้องการเดินทางไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษาได้สะดวก

4. สะดวกต่อระบบสาธารณูปโภคในด้านต่าง ๆ สถานที่ห่างไกลจากแหล่งความเจริญย่อมประสบปัญหาของระบบสาธารณูปโภค

5. ความสะดวกในการจัดหาสิ่งอุปโภค - บริโภค เช่น ความสะดวกในการซื้ออาหาร ความสะดวกในการซื้ออุปกรณ์ ของใช้ในชีวิตประจำวัน

6. ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกในครอบครัว เช่น ครอบครัวใหญ่ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่ค่อนข้างมาก คนโสดต้องการความอิสระสูงกว่าคนสมรส เป็นต้น

พีรนุช ถนอมพล (2543 : 13) กล่าวว่า การอยู่อาศัยแบบกระจุกตัวกันของผู้ย้ายถิ่นจากภาคอีสานในกรุงเทพฯ หรือเมืองใหญ่อื่น ๆ จนกลายเป็นชุมชนคนอีสาน ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของการอยู่ร่วมกันของคนที่มาจากภาคที่ยากจนเท่านั้น แต่การศึกษาในกลุ่มผู้ย้ายถิ่นจากภาคอื่น ๆ ที่เข้า

มาอยู่รวมกัน เช่น ชุมชนคนใต้ ก็พบว่าไม่แตกต่างจากผู้ย้ายถิ่นจากภาคอีสาน อาจกล่าวได้ว่าปรากฏการณ์นี้สะท้อนถึงความผูกพันทางวัฒนธรรมของผู้ย้ายถิ่นจากภูมิลำเนาเดียวกัน ที่มีความเหมือนกันในภูมิหลัง ทั้งเรื่องของภาษา อาหารที่ชอบ และประเพณีต่าง ๆ อีกทั้งความต้องการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของสังคมดั้งเดิม ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในครอบครัว มีการร่วมมือกันในหมู่เพื่อนบ้าน มีความผูกพันกัน และชีวิตมีลักษณะเป็นแบบธรรมชาติ

จากแนวคิดในการเลือกที่พักอาศัยต่าง ๆ นั้นสามารถสรุปได้ว่า หลักในการเลือกที่พักอาศัยนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะของบ้าน ลักษณะของชุมชนที่อยู่อาศัย ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการต่างๆ การคมนาคมหรือการเดินทาง สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการอยู่อาศัยต่างๆ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ทั้งสิ้น

ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านเอื้ออาทร

บ้านเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตของคนเราบ้านเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างชีวิต สร้างอนาคต การมีบ้านเป็นการเริ่มต้นชีวิตที่ดีและการเริ่มต้นชีวิตที่ดีย่อมนำไปสู่อนาคตที่ดีที่เจริญก้าวหน้า ดังนั้น มนุษย์ทุกคนจึงปรารถนาจะมีบ้านด้วยกันทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นบ้านที่มีมาตรฐานและปลูกสร้างอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพราะนั่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของชีวิต

นอกจากนี้ พัฒนาการด้านที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเมืองเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังเป็นเครื่องสะท้อนถึงความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งความเจริญของระบบเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศ ตลอดจนสวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ รัฐบาลของประเทศต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่อยู่อาศัย รัฐบาลของไทยก็เช่นเดียวกันตระหนักถึงความจำเป็นจริงในข้อนี้ จึงได้จัดตั้ง “การเคหะแห่งชาติ” ขึ้นเพื่อจัดให้มีเคหะสำหรับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัย รวมตลอดถึงจัดให้มีสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้อาศัย ทำนุบำรุง ปรับปรุงและพัฒนาบรรดาเคหะดังกล่าว รวมทั้งพัฒนาการอยู่อาศัยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งในทางเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม

สำหรับโครงการบ้านเอื้ออาทรนั้น เป็นโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยตามนโยบายของรัฐบาล ที่มอบหมายให้การเคหะแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการจัดสร้าง ขณะที่มอบหมายให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) และธนาคารออมสินเป็นผู้ให้สินเชื่อ โดยการจัดสร้างที่อยู่อาศัยตามโครงการนี้เป็นที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยข้าราชการ และพนักงานหน่วยงานของรัฐชั้นผู้น้อยโดยไม่มุ่งหวังกำไร (Zero Profit) จำนวน 601,727 หน่วย ภายในระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ.

2546 - 2550)วงเงินลงทุนรวมทั้งสิ้น 273,209.125ล้านบาท มีเป้าหมายการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่ในเขตเมืองทั่วประเทศโดยดำเนินการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ร้อยละ 70 เมืองหลัก และเมืองรองในภูมิภาคร้อยละ 30 ทั้งนี้ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ครัวเรือนไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ณ ปี2546 - 2547 ไม่เกิน 17,500 บาทต่อเดือน ณ ปี 2548 ไม่เกิน 22,000 บาทต่อเดือน

ต่อมา เนื่องจากเศรษฐกิจชะลอตัวทำให้ความสามารถในการซื้อที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้ น้อยลดลง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดสร้างบ้านเอื้ออาทรสอดคล้องกับสภาพการณ์ดังกล่าว การเคหะแห่งชาติจึงนำเสนอกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และ คณะรัฐมนตรี เพื่อขอทบทุนกรอบเป้าหมายครั้งที่ 1 โดยขอลดจำนวนหน่วยลงเหลือ 300,504 หน่วย และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2550 และขอทบทุนกรอบ เป้าหมายครั้งที่ 2 โดยขอลดจำนวนหน่วยลงเหลือ 281,556 หน่วย และคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เห็นชอบเมื่อ 30 มิถุนายน 2552

1. ความก้าวหน้าโครงการบ้านเอื้ออาทร มีดังนี้

1. ด้านการก่อสร้าง

1. ความก้าวหน้าโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านการก่อสร้าง ระหว่างเดือนตุลาคม2546 - เดือนมีนาคม 2553 มีจำนวนหน่วยก่อสร้างแล้วเสร็จรวม 232,948 หน่วยอยู่ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล 161,417 หน่วย และอยู่ในภูมิภาค 71,531หน่วย ทั้งนี้ อยู่ระหว่างก่อสร้าง 48,529 หน่วย ณ ปี 2549 - 2550 ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือน ณ ปี 2551 และ ไม่เกิน40,000 บาทต่อเดือน ตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน

2. ด้านการขาย

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2546จนถึงปัจจุบัน การเคหะแห่งชาติได้เปิดให้ประชาชนยื่นจอง สิทธิโครงการบ้านเอื้ออาทรในพื้นที่กรุงเทพมหานครปริมณฑลและภูมิภาค มีผู้ทำสัญญาจะซื้อจะ ขายแล้วจำนวน 216,759 หน่วย

3. ด้านการอนุมัติสินเชื่อและ

การส่งมอบอาคาร

ในจำนวนผู้ทำสัญญาจะซื้อจะขาย 216,759 หน่วย เป็นผู้ชำระเงินสดครบ จำนวน 3,155 หน่วย ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารรวม 107,089หน่วย ส่วนที่เหลือซึ่งไม่สามารถกู้เงิน จากธนาคารได้ ก็ดำเนินการเช่าซื้อกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำนวน 4,491หน่วย และเช่าซื้อโดยตรงกับ การเคหะแห่งชาติ จำนวน 31,598 หน่วย รวม 146,333 หน่วย ซึ่งการเคหะแห่งชาติได้ส่งมอบ อาคารให้กับผู้ซื้อเพื่อเข้าอยู่อาศัยแล้วจำนวน 146,329 หน่วย ทั้งนี้ ในจำนวนผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

จากธนาคาร 107,089 หน่วย เป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 85 ส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 15) ได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารออมสิน เห็นได้ชัดว่า การเคหะแห่งชาติได้รับความร่วมมือจากธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นอย่างดี ทำให้ผู้มีรายได้น้อยประมาณ 500,000 คน ได้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

4. การบริหารชุมชนบ้านเอื้ออาทร

การเคหะแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการบริหารชุมชนบ้านเอื้ออาทรในเชิงบูรณาการ เพื่อสร้างชุมชนให้น่าอยู่อย่างยั่งยืน สมาชิกชุมชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีศักยภาพและขีดความสามารถบริหารจัดการชุมชนของตนเองได้ หลังจากจัดตั้งสหกรณ์บริการชุมชน 1 - 2 ปี ด้วยวิธีการบริหารจัดการและพัฒนาด้วยระบบองค์กรชุมชนในรูปแบบสหกรณ์และนิติบุคคลตามกฎหมายอื่นมีขอบเขตงานที่สำคัญในการบริหาร 5 ด้าน คือ การบริหารชุมชนด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม การบริหารสัญญาจัดประโยชน์ทรัพย์สินชุมชนและธุรกิจชุมชน การจัดระเบียบชุมชน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรและการสร้างวัฒนธรรมเอื้ออาทร การบริหารลูกหนี้และการบริหารกิจกรรมน้ำประปา ทั้งนี้ โดยการศึกษาและหาแนวทาง รูปแบบการบริหารชุมชนที่เหมาะสมกับโครงการบ้านเอื้ออาทรในโครงการนำร่อง จำนวน 4 โครงการประกอบด้วย โครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง 1 โครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง 2 โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหมาก และโครงการบ้านเอื้ออาทรประชานิเวศน์ ปัจจุบันการเคหะแห่งชาติได้ปรับแนวทางการบริหารชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรในเชิงบูรณาการให้เหมาะสมกับพื้นที่และสถานการณ์ เพื่อดำเนินการบริหารชุมชนบ้านเอื้ออาทรแบบบูรณาการรวม 196 โครงการ จำนวน 222,550 หน่วย และการเคหะแห่งชาติได้จัดตั้งสหกรณ์บริการชุมชนไปแล้ว 48 โครงการ รวม 42 สหกรณ์ มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น รวม 9,639 ราย

นอกจากนี้ การเคหะแห่งชาติยังได้รณรงค์ให้เกิดวัฒนธรรมเอื้ออาทรขึ้นในชุมชนบ้านเอื้ออาทรเพื่อเสริมสร้างชุมชนให้น่าอยู่อาศัย ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดี บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองประกอบการช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน รวมทั้งให้รู้จักการเคารพสิทธิ์ของผู้อื่น โดยการรณรงค์ดังกล่าว ประกอบด้วยวัฒนธรรมเอื้ออาทร 4 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมทางด้านกายภาพ ด้านเศรษฐกิจ ด้านบริการ และด้านสังคม โดยในเบื้องต้นเน้นการสร้างวัฒนธรรมด้านกายภาพตามคำขวัญของโครงการ คือ “ชุมชนสดใส ง่ายๆ เริ่มที่บ้านเรา” ทั้งนี้ เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ชาวชุมชนบ้านเอื้ออาทรเพื่อให้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการร่วมมือร่วมใจกันรักษาความสะอาดจัดสวนสวยและปลูกไม้ดอกไม้ประดับทั้งในบ้านและของตนเองและในชุมชนทั้งยังเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน และการตระหนักถึงสิทธิหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชนสังคม และ

ประเทศไทย นับแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบัน การเคหะแห่งชาติได้จัดกิจกรรมในชุมชน บ้านเอื้ออาทรไปแล้วมากกว่า 6 แห่ง และแจกสื่อประชาสัมพันธ์ในชุมชนมากกว่า 53 แห่ง

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของโครงการบ้านเอื้ออาทรก็คือ มีผู้ซื้อจำนวนมากที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้ กล่าวคือยื่นขอกู้เงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงิน แต่ไม่ได้รับอนุมัติให้กู้ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านคุณสมบัติของผู้มีรายได้น้อย เช่น มีรายได้น้อย มีรายได้ไม่แน่นอน หรือเป็นผู้มีประวัติการค้างชำระอยู่ในรายชื่อผู้ค้างชำระของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด หรือเครดิตบูโร ทำให้ไม่ผ่านการกลั่นกรองด้านการเงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงินจึงไม่สามารถกู้ได้ ซึ่งในส่วนนี้ การเคหะแห่งชาติได้จัดให้มีการศึกษาระบบการเงินที่เหมาะสมกับผู้มีรายได้น้อยในประเทศไทยเพื่อหาแนวทางให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้ โดยศึกษากรณีของต่างประเทศ เช่น เกาหลี อียิปต์ ซิลิและสิงคโปร์ พบว่าระบบที่มีความเหมาะสมกับผู้มีรายได้น้อยในประเทศไทย ควรเป็นระบบกองทุนที่อยู่อาศัยร่วมกับสหกรณ์ซึ่งมีการประกันรับซื้อคืนโดยกองทุนที่อยู่อาศัยทำหน้าที่ให้สินเชื่อแก่ผู้มีรายได้น้อยโดยตรงเช่นเดียวกับสถาบันการเงิน ส่วนการระดมทุนเพื่อดำเนินการให้สินเชื่อของกองทุนที่อยู่อาศัย จะเป็นการระดมทุนโดยอาศัยแนวคิดของการออกตราสารหนี้อ้างอิงหลักประกัน นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถระดมทุนได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำภาครัฐอาจให้การสนับสนุนโดยการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแก่ผู้ลงทุนให้นำเงินไปลดหย่อนภาษีได้ เป็นต้น จากผลการศึกษาที่ได้ การเคหะแห่งชาติจะได้นำเสนอคณะกรรมการนโยบายที่อยู่อาศัยแห่งชาติเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาต่อไป

บ้านเอื้ออาทรของการเคหะแห่งชาติ นับเป็นโอกาสของผู้มีรายได้น้อย ที่จะมีบ้านอยู่อาศัยเป็นของตนเองในชุมชนที่ดี มีความสะดวกสบาย ซึ่งผู้ซื้อนอกจากจะได้บ้านที่มีความมั่นคงแข็งแรงได้มาตรฐานแล้วยังได้ที่ดินเป็นของตนเอง โดยสรุป “บ้านเอื้ออาทรให้ทั้งความเอื้ออาทรและความมั่นคงในการอยู่อาศัย”

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสถานที่ต่างๆ ดังต่อไปนี้

นันทนา ภัทรพงศ์สันต์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคาดหวัง ความต้องการที่อยู่อาศัยในแต่ละช่วงชีวิตของผู้ประกอบอาชีพในวิชาชีพ 5 แขนง แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักกฎหมาย และนักการบัญชีและการเงิน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการที่อยู่อาศัยในลักษณะต่าง ๆ ในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคลที่ประกอบอาชีพในปัจจุบันเป็น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักกฎหมาย และนักการบัญชีและการเงิน ที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ตลอดจนศึกษาถึง

ทัศนคติ พฤติกรรม และปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเลือกที่อยู่อาศัย และความคาดหวังในเรื่องที่อยู่อาศัย เมื่อบุคคลเหล่านี้ถึงวัยที่ต้องลดปริมาณการทำงานลงประชากรที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด 750 ราย จำแนกตามประเภทของอาชีพในปัจจุบัน 5 สาขาวิชาชีพ ๆ ละ 150 ราย ในการวิจัยนี้ ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ลักษณะคือ

1) กลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 สาขาวิชาชีพนั้น ณ ช่วงเวลาหนึ่งของชีวิตน่าจะมีความแตกต่างในเรื่องของรสนิยมในการเลือกประเภทที่อยู่อาศัย ในการเลือกรูปแบบของที่พักและการตกแต่งภายใน และในเรื่องราคาค่าก่อสร้างที่พักอาศัย

2) ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกที่อยู่อาศัยของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 สาขาวิชาชีพ น่าจะแตกต่างกันและ

3) ความต้องการที่อยู่อาศัยเมื่อกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 สาขาวิชาชีพถึงวัยที่ต้องลดปริมาณการทำงานลง น่าจะแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า สมมติฐานทุกข้อเป็นจริง นอกจากนี้การศึกษาพบว่าบุคคลเหล่านี้เกือบ 8 ใน 10 ราย ยังไม่คิดว่าที่พักอาศัยในปัจจุบันคือบ้านที่ตนเองคาดหวังว่าอยากได้ ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่เป็นเพราะขนาดบ้านและขนาดที่ดินยังเล็กและคับแคบเกินไป ไม่สามารถจะมีพื้นที่สีเขียวตามต้องการได้ กลุ่มบุคคลนี้ส่วนใหญ่อยากได้บ้านเดี่ยวที่ตนเองมีส่วนในการออกแบบบ้านเอง โดยสร้างบนเนื้อที่ประมาณ 150 ตารางวา ตั้งอยู่ในเขตชานเมืองกรุงเทพมหานคร โดยรูปทรงของบ้านเป็นแบบเรียบ ๆ เน้นประโยชน์การใช้สอยเป็นสำคัญและตั้งงบประมาณค่าก่อสร้างเฉพาะตัวอาคารระหว่าง 1 - 3 ล้านบาท ปัจจัยสำคัญในการเลือกที่พักอาศัยนั้นคือ การเลือกทำเลที่ตั้งที่ต้องเดินทางไปทำงานสะดวกและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งในเรื่องนิเวศน์วิทยาและเพื่อนบ้าน บุคคลเหล่านี้คิดว่าตนเองจะลดปริมาณการทำงานลงเมื่อมีอายุประมาณ 50 ปี และเมื่อถึงเวลานั้นตนเองต้องการใช้ชีวิตอยู่ในต่างจังหวัด หรือชานเมืองกรุงเทพมหานคร

บริษัท นาโน เซิร์ช จำกัด (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสถานที่พักอาศัย ประเภทที่จะต้องมีค่าเช่า เช่น อพาร์ทเมนต์ คอนโด แมนชั่น หอพัก เป็นต้น ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสอบถามเฉพาะผู้ที่มีการเช่าอาศัยและมีการชำระค่าเช่ารายเดือนเท่านั้น ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.5 และเพศหญิง ร้อยละ 49.5 อายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปมีรายได้ส่วนใหญ่ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 และรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ การศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้งหมดโดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และนักเรียน นักศึกษา การศึกษาในครั้งนี้องค์ประกอบหลักในการตัดสินใจเรื่องการเช่า พบว่า โดยส่วนใหญ่ ประเด็นแรกสำหรับการตัดสินใจคือ ค่าเช่าห้องต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ลำดับรองลงมาคือ คำนึงถึงเรื่องระยะทาง/การ

เดินทาง คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ การรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 9.9 สำหรับธุรกิจ อพาร์ทเมนท์ ในขณะที่มีการแข่งขันกันพอสมควร เช่น อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากการสอบถามผู้บริโภครู้จักเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรจัดหรือมีให้ผู้เช่าพักอาศัย คือจะต้องมีห้องน้ำในตัว คิดเป็นร้อยละ 25.2 ลำดับรองลงมาคือ ควรมีโต๊ะ และเก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และเห็นว่าควรมีโต๊ะเครื่องแป้ง คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ สำหรับการหาข้อมูลหรือการหาสถานที่พักอาศัยต่าง ๆ นั้น พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่พักอาศัยดังกล่าว จากการค้นหาในบริเวณหรือย่านที่ต้องการพักอาศัย คิดเป็น ร้อยละ 34.5 ลำดับรองลงมาคือ สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ เช่น ป้ายติดตามตึก ตามสี่แยกต่าง ๆ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ และจากการพิจารณาเกี่ยวกับสถานที่พักอาศัยพบว่า จะมีการพิจารณาเปรียบเทียบประมาณ 2 - 3 แห่ง ก่อนที่จะมีการตัดสินใจว่าจะเลือกที่เช่าที่ใด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ รองลงมาคือ จะเลือกพิจารณาจากประมาณ 4 - 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ภริดา พงษ์ธานี (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ของโครงการธุรกิจอพาร์ทเมนท์กรณีศึกษา ประจักษ์ศิลปอพาร์ทเมนท์ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทางการตลาดปัจจุบันในการดำเนินงานของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาดของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ที่ใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจในการเลือกที่พักอาศัย โดยใช้ข้อมูลทุกมิติต่าง ๆ และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษารวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ชุดจากการศึกษาพบว่าสภาพทางการตลาดปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อโอกาสและอุปสรรค หากผู้ประกอบการขยายการลงทุน อาจจะต้องเผชิญปัจจัยลบทางเศรษฐกิจหลายด้าน อาทิ อัตราดอกเบี้ยและราคาวัสดุก่อสร้างที่ปรับสูงขึ้น ทำให้ต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการไม่แน่นอน แต่การแข่งขันของธุรกิจประเภทนี้มักแข่งขันที่ทำเลที่ตั้ง หากการคมนาคมสะดวกสบาย ใกล้แหล่งชุมชน ทำให้ได้เปรียบในการแสวงหากำไรมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค แม้ว่าธุรกิจประเภทนี้จะมีโอกาสในการได้ลูกค้ามากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ ที่ผู้บริโภคย้ายจากต่างจังหวัดสู่เมืองหลวง เพื่อการศึกษาหรือการทำงานทำ แต่ธุรกิจประเภทนี้ยังเผชิญกับคู่แข่งที่มองข้ามไม่ได้ คือธุรกิจคอนโดมิเนียมจากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ที่ใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านผลิตภัณฑ์ กับระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักอาศัยมากที่สุด ด้านราคา ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคาห้องพักที่มีความเหมาะสม ด้านทำเลที่ตั้งผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการสะดวกต่อการเดินทางและ

สภาพแวดล้อมในที่พักอาศัยในเรื่องความสะอาดเท่ากัน และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนลดราคาพิเศษมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการธุรกิจอพาร์ทเมนต์กรณีศึกษาประจักษ์ศิลป์ อพาร์ทเมนต์ เขต สวนหลวง กรุงเทพฯ ควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาด ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรมีมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้ผู้เช่าห้องพักอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านราคา การกำหนดราคาขึ้นอยู่กับขนาดของห้องพัก (พื้นที่) สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ตกแต่งภายในห้อง ผู้ประกอบการควรมีห้องพักให้เลือกหลากหลายรูปแบบในราคาที่แตกต่างกัน ให้สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของผู้บริโภค ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ประกอบการที่มีที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง และควรสร้างสภาพแวดล้อมภายในที่พักอาศัยให้สะอาดถูกสุขลักษณะ และด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้ทางผู้ประกอบการอาจจะพิจารณาในเรื่องของการให้ส่วนลด เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคพักอาศัยในระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น และการสร้างความประทับใจให้กับผู้เช่าห้องพัก เพื่อเกิดการติดต่อสื่อสารแบบปากต่อปาก แนะนำโดยตรงจากลูกค้าเก่าไปสู่ลูกค้ารายอื่น ๆ

दनัย สรนคร (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรบริษัท เอ็น.ซี. เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรร บริษัท เอ็น.ซี.เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) พบว่าความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรบริษัท เอ็น.ซี.เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านราคาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการบริการสาธารณูปโภคบ้านจัดสรรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรบริษัท เอ็น.ซี.เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยการบริการสาธารณูปโภคบ้านจัดสรร

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ซื้อบ้านจัดสรรบริษัท เอ็น.ซี.เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพของผู้ซื้อบ้านจัดสรร บริษัท เอ็น.ซี.เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาผู้พักอาศัยทาวเฮ้าส์ ได้แก่ ปัญหาเรื่องระบบบำบัดน้ำเสีย น้ำประปา ระบบถนน ระบบการก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน ระบบสาธารณูปโภค ระบบสาธารณูปการ และการบริการหรือการขายไม่มีคุณภาพ ส่วนความต้องการของผู้พักอาศัย ได้แก่ ต้องการสภาพแวดล้อม และต้องการความปลอดภัยสูง สาธารณูปโภคที่ครบครัน แบบบ้านสวยงาม และต้องการความประทับใจในการบริการจากพนักงาน

ศิริวัฒน์ เปียงเถิน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการสำรวจประชากรทั้งหมด 80 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ทำการ ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของนักศึกษา ที่มีต่อหอพักเอกชน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยค่าความถี่และค่าอัตราร้อยละ ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ ใกล้สถานศึกษา รองลงมา คือ ความใกล้ตลาด ใกล้โรงพยาบาล ใกล้กับสถานีตำรวจ ใกล้กับธนาคาร ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านบริการของหอพักที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ ร้านอาหาร รองลงมา คือ มินิมาร์ท บริการซักอบรีด บริการรักษาความปลอดภัย บริการเสริมสวย บริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และที่จอตลอด ตามลำดับ ปัจจัยทางการบริการภายในห้องพักที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด คือ เตียงนอน รองลงมา คือ เครื่องทำน้ำอุ่น ตู้เสื้อผ้า บริการโทรศัพท์ โต๊ะทำงาน UBC เครื่องปรับอากาศ โต๊ะเครื่องแป้ง พัดลม ตู้เย็น ส้วมชักโครก น้ำประปา ตามลำดับ

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ ใกล้สถานศึกษารองลงมา คือ ความใกล้ตลาด ใกล้โรงพยาบาล ใกล้กับสถานีตำรวจ ใกล้กับธนาคาร ตามลำดับปัจจัยทางด้านบริการของหอพักที่นักศึกษาต้องการมากที่สุดคือ ร้านอาหาร รองลงมา คือ มินิมาร์ท บริการซักอบรีด บริการรักษาความปลอดภัย บริการเสริมสวย บริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และที่จอตลอด ตามลำดับ

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณถนนรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริโภคที่พักอาศัยในหอพักบริเวณถนนรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่สมาชิกในห้องพัก 2 คน และพักอาศัยในหอพักเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี 2. สภาพของที่อยู่อาศัย สาธารณูปโภคและการบริการด้านต่าง ๆ ของหอพัก ส่วนใหญ่มีโครงสร้างหอพักเป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก มีความสูง 4 - 6 ชั้น ในด้านสวัสดิการและการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มี

การทำสัญญาเช่า ทุกหอพักมีแม่บ้านทำความสะอาดหอพัก ส่วนใหญ่มีเตียงนอนและที่นอนไว้ให้ แต่ไม่ค่อยมีการบริการด้านเวรยามรักษาความปลอดภัย

2. ในด้านพฤติกรรมการใช้หอพัก ส่วนใหญ่มีการทำงานหรืออ่านหนังสือทุกวัน การทำกิจกรรมนันทนาการทุกวัน ชักโรคเสื้อผ้าเอง 2 - 3 วันต่อครั้ง มีการทำความสะอาดห้องทุกวัน และมีเวลาเข้า - ออกหอพักในเวลาใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่ออกจากหอพักเวลา 07:01 - 08:00 น. และกลับถึงหอพักเวลา 18:01 - 19:00 น. โดยด้านค่าเช่าต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้า 1,001 - 2,000 บาท ค่าน้ำประปา 101 - 200 บาท ต่าง ๆ 101 - 200

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการหอพัก ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของที่นอน ส่วนด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์และความสะอาดของหอพักอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อด้านเวรยามรักษาความปลอดภัยในระดับน้อย

วรารพร กริเทพ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัย ประเภท อพาร์ทเมนท์ ของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ตามความคิดเห็นของผู้เช่าห้องพักอพาร์ทเมนท์ จำนวน 300 รายในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัย ประเภท อพาร์ทเมนท์ ในระดับสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับสำคัญมากได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

2. ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าลักษณะอพาร์ทเมนท์ที่สอดคล้องกับ ความต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ในเรื่องเตียงนอน โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า โคมไฟ โทรศัพท์ ที่ชั้นล่างของอพาร์ทเมนท์ มีบริการร้านอาหาร โทรศัพท์ตอบรับภายใน ร้านซักอบรีด สำหรับการบริการส่วนกลางของอพาร์ทเมนท์มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีคาดฟ้าเป็นบริเวณที่ตากผ้า และมีสวนหย่อมบริเวณ อพาร์ทเมนท์

3. ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าราคาที่เหมาะสมกับความต้องการ คือ การมีการชำระค่าส่วนกลาง (ค่าใช้จ่ายส่วนรวมของผู้เช่าอพาร์ทเมนท์) ได้ในอัตราต่ำกว่า 200 บาท สามารถชำระค่าห้องพักล่วงหน้าในระยะเวลา 1 เดือน มีการชำระค่าประกันของเสียหายได้อัตราเท่ากับราคาห้องพัก ราคาห้องพักราคาดี และมีเครื่องทำน้ำอุ่นควรอยู่ในระดับราคา 2,000 - 2,500 บาท ราคาห้องพักราคาดี และมีเครื่องทำน้ำอุ่นควรอยู่ในระดับราคา 3,000 - 3,500 บาท

4. ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีความสำคัญต่อการเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องรายได้และอายุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์

นิรันดร์ วัชรนพคุณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัย เชียงใหม่มีต่อห้องพักเอกชน โดยทำการสำรวจประชากรทั้งหมด 100 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบกระจายอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ที่นักศึกษามีต่อห้องพักเอกชนและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกจากห้องพักเอกชน ปัญหาต่าง ๆ ที่นักศึกษาประสบจากการใช้บริการของห้องพัก แล้วทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การจัดทำตารางแจกแจงความถี่ และแสดงค่าร้อยละ ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกอยู่หอพักของนักศึกษา เรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปจนถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ได้ดังนี้ บรรยากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น รบกวน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รายได้ของนักศึกษา การเดินทางที่สะดวก ความเงียบสงบเป็นส่วนตัว ความสะอาดของตัวอาคารและห้องพัก ความใกล้มหาวิทยาลัย ค่าเช่าห้องพัก ความใกล้แหล่งชุมชน มารยาทของเจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ภายในห้องพัก ขนาดห้องพักที่กว้างขวาง มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียบพร้อม ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในห้องพัก ความสวยงามของอาคารและเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ภายในห้องพัก และมีเพื่อนร่วมหอที่รู้จักกันอยู่ก่อนแล้ว และปัญหาที่นักศึกษาประสบภายในห้องพักส่วนใหญ่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายภายในห้องพักสูง

พลภูมิ หิรัญเกศ (2541) ได้ศึกษาเรื่องอุปสงค์ของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อห้องพักเอกชน โดยทำการสำรวจประชากรทั้งหมด 120 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่เกี่ยวข้องกันโอกาสทางสถิติ โดยการสุ่มแบบบังเอิญ ทำการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกห้องพักเอกชนของนักศึกษา ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อรายได้ และต่อจำนวนสมาชิกในห้องพัก เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรดังกล่าวมีผลต่อความต้องการห้องพักเอกชนอย่างไร แล้ว

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social sciences) ในการคำนวณค่าทางสถิติ ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกหอพักเอกชนของ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ จำนวนได้ 3 ด้านที่สำคัญคือ ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งหอพักเอกชน โดยให้ความสำคัญกับความใกล้มหาวิทยาลัยมากที่สุด และรองลงมาจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้าน ความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ใกล้แหล่งชุมชน และการเดินทางสะดวก ตามลำดับปัจจัยด้าน ภายนอก ให้ความสำคัญกับขนาดของห้องมากที่สุด และรองลงมาจะให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความสะอาดสวยงาม ความคุ้นเคยกับเพื่อนที่อยู่ในห้องพักเดียวกัน และ ความสะดวกของหอพัก ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้ดูแลหอพัก ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ให้ความสำคัญกับรายได้มากที่สุด รองลงมาจะให้ความสำคัญกับค่าเช่าห้อง ค่าใช้จ่ายในการบริการ ของหอพัก ค่าเดินทางและค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าในช่วงที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความ ต้องการในการใช้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบต่างๆ เช่น หอพักนักศึกษา อพาร์ทเมนท์ คอนโด บ้าน เช่า บ้านจัดสรร เป็นต้น ซึ่งผู้พักอาศัยต่างก็ต้องการความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการอยู่ อาศัย ความสะอาดของที่พัก รวมถึงการตกแต่งภายในที่ดี มีความสะดวกในการเดินทางและอยู่ใกล้ กับที่ทำงานและสถานศึกษารวมถึงสถานที่ราชการด้วย นอกจากนี้ผู้พักอาศัยส่วนใหญ่ยังมีความ ต้องการที่พักในราคาที่เหมาะสมตามความสามารถของตน และนอกจากนี้ยังมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารต่างๆ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี กรมขนส่งทางบกต่างๆเหล่านี้ เป็นต้น ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. ประชากรและหน่วยวิเคราะห์
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

หน่วยวิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล ได้แก่ ผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี การเลือกกลุ่มตัวอย่าง และแผนการสุ่มตัวอย่าง

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973, อ้างถึงในพิชิต ฤทธิ์จรูญ 2544: 140) ที่ระดับความเชื่อ 0.05 ดังนี้ ได้กลุ่มตัวอย่าง 172 ตัวอย่าง สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1 + 300(0.05)^2} \\ &= \frac{300}{1.75} \\ &= 171.42 \approx 172 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 172 ตัวอย่าง (อัตราส่วน 1 ห้อง ต่อผู้พักอาศัย 1 ตัวอย่าง)

2. แผนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวเป็นแบบสอบถามแบบตรวจเช็ครายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการบริการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจดังนี้ ซึ่งมีเกณฑ์

5 หมายความว่า ความพึงพอใจ มากที่สุด

4 หมายความว่า ความพึงพอใจ มาก

3 หมายความว่า ความพึงพอใจ ปานกลาง

2 หมายความว่า ความพึงพอใจ น้อย

1 หมายความว่า ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อยู่ 5 ระดับ การแปลความหมายโดยวิธีการของ พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2544) ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 - 5.00 คะแนน หมายความว่า ความพึงพอใจ มากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50 - 4.49 คะแนน หมายความว่า ความพึงพอใจ มาก

ระดับคะแนน 2.50 - 3.49 คะแนน หมายความว่า ความพึงพอใจ ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50 - 2.49 คะแนน หมายความว่า ความพึงพอใจ น้อย

ระดับคะแนน 1.00 - 1.49 คะแนน หมายความว่า ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการและปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในเรื่องการดำเนินงาน

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ วิธีการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่าง ๆ โดยประยุกต์มาจากแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยเคหะแจ้งวัฒนะอาคาร E (กรองจิตร์ ไช้สมอ 2551) มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย
2. ด้านทำเลที่ตั้ง
3. ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
5. ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร
6. ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป
7. ด้านความสะอาด
8. ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ขั้นที่ 3 การสร้างแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการ บ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ส่วนที่ 3. เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็น

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้ว ไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficients) โดยการทดสอบแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างมา 30 ตัวอย่างสามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้เท่ากับ 0.9771 แสดงว่าแบบทดสอบมีความ น่าเชื่อถือได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2545:123)

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ ปรึกษาวิจัยให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขไปทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมา เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

1. นำเรื่องขออนุญาตจากคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เพื่อขอความ อนุเคราะห์ให้การเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบ สอบถามด้วยตนเอง

3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 30 วัน จนครบ 171 ชุด

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5. จัดหมวดหมู่ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวล และวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. บังคับพื้นฐานส่วนบุคคลและความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามบังคับพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ค่าสถิติ T-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1” โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูลวิจัย ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอและอธิบายข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล นำเสนอไว้ในตารางที่ 1-7

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 นำเสนอไว้ในตารางที่ 8-15

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน นำเสนอไว้ในตารางที่ 17- 60

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล นำเสนอไว้ในตารางที่ 1-ตารางที่ 7

ตารางที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	91	52.9
หญิง	81	47.1
รวม	172	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 171 คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

ตารางที่ 2 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	129	75.0
30-39 ปี	17	9.9
40-49ปี	12	7.0
50ปีขึ้นไป	14	8.1
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน129 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา ได้แก่ มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 17 คน และอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน124 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	130	75.6
สมรส	34	19.8
หย่าร้าง/หม้าย	8	4.6
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 34 คน และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ19.8 และ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	16	9.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	12.2
อนุปริญญา/ปวส.	20	11.6
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	115	66.9
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 21 คน และ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	5.8
พนักงานบริษัทเอกชน	19	11.0
ธุรกิจส่วนตัว	13	7.6
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	7.0
นักเรียน/นักศึกษา	114	66.3
ว่างงาน	4	2.3
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 19 คน และผู้ว่างงานจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	44.2
5,000-10,000 บาท	57	33.1
10,001-20,000 บาท	24	14.0
20,001-30,000 บาท	12	7.0
มากกว่า30,000 บาท	3	1.7
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา ได้แก่ 5,000-10,000 บาท จำนวน 57 คน และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้าน
เอื้ออาทรหัวหิน1 (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 คน	46	26.7
2 คน	73	42.5
3 คน	35	20.3
4 คนขึ้นไป	18	10.5
รวม	172	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 46 คน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ 10.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอไว้ในตารางที่ 8-16

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านความปลอดภัย	2.29	1.14	น้อย
2.ด้านทำเลที่ตั้ง	2.80	1.22	ปานกลาง
3.ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก	2.31	1.21	น้อย
4.ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1	2.43	1.05	น้อย
5.ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร	2.89	1.05	ปานกลาง
6.ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	2.37	1.15	น้อย
7.ด้านความสะอาด	2.50	1.09	ปานกลาง
8.ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย	2.30	1.09	น้อย
รวม	2.45	1.15	น้อย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 ด้านทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอ	8 (4.7)	32 (18.6)	65 (37.8)	35 (20.3)	32 (18.6)	2.70	1.11	ปานกลาง
2. การตรวจคนเข้าออกตลอด 24 ชั่วโมง	11 (6.4)	20 (11.6)	39 (22.6)	51 (29.7)	51 (29.7)	2.35	1.20	น้อย
3. ยามรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลอย่างทั่วถึง	4 (2.3)	21 (12.2)	64 (37.2)	38 (22.1)	45 (26.2)	2.42	1.08	น้อย
4. ทางหนีไฟอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุสามารถใช้งานได้ดี	9 (5.2)	16 (9.3)	57 (33.1)	35 (20.4)	55 (32.0)	2.35	1.17	น้อย
5. ถังดับเพลิงพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการ	8 (4.7)	18 (10.5)	47 (27.3)	37 (21.5)	62 (36.0)	2.26	1.19	น้อย
6. กล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในจุดที่เหมาะสม	3 (1.7)	9 (5.2)	21 (12.2)	34 (19.8)	105 (61.1)	1.67	1.00	น้อย
7. แสงสว่างทั่วถึงในบริเวณที่อาจเกิดเหตุอันตรายและไม่ปลอดภัย หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการโจรกรรม	10 (5.8)	23 (13.4)	59 (34.3)	43 (25.0)	37 (21.5)	2.57	1.14	ปานกลาง
8. การดูแลรถยนต์จักรยานยนต์และทรัพย์สินมีค่าของผู้พักอาศัย	4 (2.3)	15 (8.7)	54 (31.4)	47 (27.3)	52 (30.3)	2.26	1.06	น้อย
9. การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย	4 (2.3)	10 (5.8)	33 (19.2)	57 (33.2)	68 (39.5)	1.98	1.02	น้อย
รวม						2.29	1.14	น้อย

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัยภาพรวม อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.29 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่องยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอ ตรวจตรา ดูแลเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 มีแสงสว่างทั่วถึงในบริเวณที่อาจเกิดเหตุอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ยามรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 มีการตรวจคนเข้าออกตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 มีทางหนีไฟและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุสามารถใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 มีถังดับเพลิงพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 2.26 มีการดูแลทรัพย์สินมีค่าของผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 มีกล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในจุดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า/ตลาด/แหล่งชุมชน	7 (4.1)	18 (10.5)	65 (37.8)	42 (24.4)	40 (23.2)	2.48	1.08	น้อย
2. ใกล้สถานที่ราชการ	11 (6.4)	21 (12.2)	53 (30.8)	53 (30.8)	34 (19.8)	2.55	1.13	ปานกลาง
3. ที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ	24 (14.0)	34 (19.8)	46 (26.7)	37 (21.5)	31 (18.0)	2.90	1.30	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง ไปมา	32 (18.6)	41 (23.8)	55 (32.0)	31 (18.0)	13 (7.6)	3.28	1.18	ปานกลาง
รวม						2.80	1.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัยภาพรวม อยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 มีบริเวณที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ใกล้สถานที่ราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า/ตลาด/แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ระบบสาธารณูปโภคในด้าน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ทั่วถึงและพร้อมใช้งาน	12 (7.0)	63 (36.6)	59 (34.3)	21 (12.2)	17 (9.9)	3.19	1.07	ปานกลาง
2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถบริการด้วยตนเอง เช่น ตู้เติมเงิน บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญมีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	5 (2.9)	12 (7.0)	42 (24.4)	33 (19.2)	80 (46.5)	2.01	1.12	น้อย
3. ร้านสะดวกซื้อมีสินค้าให้เลือกซื้อตามความต้องการ	6 (3.5)	12 (7.0)	22 (12.8)	50 (29.0)	82 (47.7)	1.90	1.09	ปานกลาง
4. บริการรับส่งพัสดุไปรษณีย์สะดวกต่อการใช้บริการ	12 (7.0)	25 (14.5)	57 (33.1)	43 (25.0)	35 (20.3)	2.63	1.17	ปานกลาง
5. มีบริการชกอบรีดอยู่ในบริเวณที่พักและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ	4 (2.3)	9 (5.2)	29 (16.9)	43 (25.0)	87 (50.6)	1.84	1.04	น้อย
6.ระบบเคเบิลทีวีมีสัญญาณที่ชัดเจนและมีสถานีที่หลากหลายให้เลือกชมอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน	6 (3.5)	14 (8.1)	39 (22.7)	44 (25.6)	69 (40.1)	2.09	1.13	น้อย
7.มีสนามกีฬาให้บริการแก่ผู้พักอาศัย	17 (9.9)	18 (10.5)	44 (25.6)	48 (27.9)	45 (26.2)	2.50	1.26	ปานกลาง
รวม						2.31	1.21	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.31 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่อง ระบบสาธารณูปโภคในด้าน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ทั่วถึงและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 มีบริการรับส่งพัสดุ-ไปรษณีย์อยู่ในบริเวณที่พัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 มีสนามกีฬาให้บริการแก่ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ระบบเคเบิลทีวีมีสัญญาณที่ชัดเจนและมีสถานีที่หลากหลายให้เลือกชมอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 มี

ถึงอำนวยความสะดวกที่สามารถบริการด้วยตนเอง เช่น ตู้เติมเงิน บริการเครื่องซักผ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 มีร้านสะดวกซื้อและมีสินค้าให้เลือกซื้อตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 มีบริการซักอบรีดอยู่ในบริเวณที่พักและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน 1

ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. คณะ กรรมการชุมชน ให้ความสำคัญเป็นกันเองต่อผู้พักอาศัยทุกคน	6 (3.5)	18 (10.4)	65 (37.8)	39 (22.7)	44 (25.6)	2.44	1.09	น้อย
2. คณะ กรรมการชุมชนให้บริการผู้พักอาศัยทุกคนอย่างเสมอภาค	5 (2.9)	17 (9.9)	67 (38.9)	44 (25.6)	39 (22.7)	2.45	1.04	น้อย
3. คณะ กรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีความน่าเชื่อถือและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	4 (2.3)	19 (11.1)	70 (40.7)	43 (25.0)	36 (20.9)	2.49	1.02	น้อย
4. ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชน	4 (2.3)	16 (9.3)	61 (35.5)	52 (30.2)	39 (22.7)	2.38	1.01	น้อย
5. คณะกรรมการชุมชน ให้ความสำคัญใส่ดูแลเปรียบเหมือนญาติมิตร	4 (2.3)	23 (13.4)	54 (31.4)	46 (26.7)	45 (26.2)	2.39	1.08	น้อย
รวม						2.43	1.05	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.43 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่อง ชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีความน่าเชื่อถือและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 คณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ให้บริการผู้พักอาศัยทุกคนอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 คณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีการให้ความสำคัญเป็นกันเองต่อผู้พักอาศัยทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 คณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ให้ความสำคัญใส่ดูแลเปรียบเหมือนญาติมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร

ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. การออกแบบอาคารเหมาะสมกับลักษณะการพักอาศัยและการใช้งาน	6 (3.5)	41 (23.9)	74 (43.0)	42 (24.4)	9 (5.2)	2.96	0.91	ปานกลาง
2. โครงสร้างของอาคารมีความคงทน	12 (7.0)	39 (22.7)	72 (41.9)	30 (17.4)	19 (11.0)	2.97	1.06	ปานกลาง
3. วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นวัสดุที่มีคุณภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย	12 (7.0)	31 (18.0)	73 (42.5)	30 (17.4)	26 (15.1)	2.84	1.10	ปานกลาง
4. การออกแบบอาคารและการตกแต่งภายในอย่างสวยงาม	10 (5.8)	31 (18.0)	72 (41.9)	31 (18.0)	28 (16.3)	2.79	1.10	ปานกลาง
รวม						2.89	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคาร อยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.89 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานของอาคารมีความคงทน ถาวร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 การออกแบบอาคารเหมาะสมกับลักษณะการพักอาศัยและการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นวัสดุที่มีคุณภาพดี ไม่ชำรุดเสียหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 มีการออกแบบอาคารและการตกแต่งภายในอย่างสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

ด้านสภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. มีการปลูกต้นไม้จัดสวนหย่อมเพื่อสร้างความร่มรื่น	18 (10.5)	19 (11.0)	36 (21.0)	58 (33.7)	41 (23.8)	2.51	1.26	ปานกลาง
2. การคัดแยกขยะอย่างถูกสุขลักษณะ	23 (13.4)	17 (9.9)	61 (35.4)	50 (29.1)	21 (12.2)	2.83	1.18	ปานกลาง
3. การกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ	5 (2.9)	10 (5.8)	50 (29.1)	54 (31.4)	53 (30.8)	2.19	1.03	น้อย

ด้านสภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. การกำจัดลูกน้ำ ยุงลายและพ่นยาฆ่ายุง	5 (2.9)	13 (7.6)	38 (22.1)	52 (30.2)	64 (37.2)	2.09	1.08	น้อย
5. มีการจัดระบบบำบัด น้ำเสียที่ดี	3 (1.7)	19 (11.1)	48 (27.9)	52 (30.2)	50 (29.1)	2.26	1.05	น้อย
รวม						2.37	1.15	น้อย

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.37 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่อง การคัดแยกขยะอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 บริเวณที่พัก มีการปลูกต้นไม้ จัดสวนหย่อมเพื่อสร้างความร่มรื่นในโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 มีการจัดระบบบำบัดน้ำเสียที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 มีการกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 มีการกำจัดลูกน้ำยุงลายและพ่นยาฆ่ายุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 ตามลำดับ โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. พนักงานเอาใจใส่และ รับผิดชอบ	7 (4.1)	20 (11.6)	62 (36.0)	39 (22.7)	44 (25.6)	2.46	1.12	น้อย
2. พนักงานรักษาความสะอาด ตั้งใจในการทำงานและทำงาน อย่างสม่ำเสมอ	6 (3.5)	20 (11.6)	68 (39.5)	39 (22.7)	39 (22.7)	2.51	1.07	ปานกลาง
3. พนักงานทำความสะอาดที่ รับผิดชอบ	7 (4.1)	27 (15.7)	61 (35.5)	42 (24.4)	35 (20.3)	2.59	1.10	ปานกลาง
4. จำนวนพนักงานรักษาความ สะอาดเพียงพอต่อปริมาณงานของ โครงการ	5 (2.9)	23 (13.4)	52 (30.2)	53 (30.8)	39 (22.7)	2.43	1.07	น้อย
รวม						2.50	1.09	น้อย

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านความสะอาด อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.50 และเมื่อพิจารณาใน

รายละเอียด ในเรื่อง พนักงานรักษาความสะอาดทำความสะอาดในทุกบริเวณที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 พนักงานรักษาความสะอาดตั้งใจในการทำงานและทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 พนักงานรักษาความสะอาดเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 จำนวนพนักงานรักษาความสะอาดเพียงพอต่อปริมาณงานของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการดำเนินงานในด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. มีการจัดงานรื่นเริงต่างๆเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของผู้พักอาศัย เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์	6 (3.5)	26 (15.1)	43 (25.0)	56 (32.6)	41 (23.8)	2.42	1.11	น้อย
2. มีการรณรงค์ป้องกันยาเสพติด	7 (4.1)	8 (4.6)	59 (34.3)	45 (26.2)	53 (30.8)	2.25	1.07	น้อย
3. มีการส่งเสริมการศึกษาให้เยาวชนที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1	5 (2.9)	11 (6.4)	46 (26.8)	57 (33.1)	53 (30.8)	2.17	1.03	น้อย
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็น	9 (5.2)	16 (9.3)	53 (30.8)	44 (25.6)	50 (29.1)	2.36	1.15	น้อย
รวม						2.31	1.09	น้อย

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.31 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด ในเรื่อง มีการจัดงานรื่นเริงต่างๆเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีของผู้พักอาศัย เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 มีการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 มีการรณรงค์ป้องกันยาเสพติด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 มีการส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน นำเสนอไว้ในตารางที่ 17- 60

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	เพศ						t-test	Sig.
	ชาย			หญิง				
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ		
1.ด้านความปลอดภัย	2.35	1.18	ปานกลาง	2.22	1.10	น้อย	1.96	0.05
2.ด้านทำเลที่ตั้ง	2.71	1.22	ปานกลาง	2.90	1.21	ปานกลาง	-2.025	0.43
3.ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก	2.27	1.23	น้อย	2.34	1.19	น้อย	-1.094	0.27
4.ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ	2.37	1.07	น้อย	2.50	1.02	ปานกลาง	-2.107	0.04*
5.ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร	2.83	1.05	ปานกลาง	2.96	1.05	ปานกลาง	-1.685	0.09
6.ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	2.33	1.11	น้อย	2.42	1.19	น้อย	-1.366	0.17
7.ด้านความสะดวก	2.51	1.12	ปานกลาง	2.48	1.06	น้อย	0.289	0.77
8.ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย	2.27	1.12	น้อย	2.33	1.06	น้อย	-0.861	0.39
รวม	2.42	1.16	น้อย	2.47	1.14	น้อย	-2.007	0.05

*P<0.05

จากตารางที่ 17 จากการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า T-test พบว่า ความพึงพอใจใน ด้านความปลอดภัย เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เพศแตกต่างกันมีระดับ

ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่วงอายุ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 40-49 ปีมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน
โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามช่วงอายุที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	อายุ				F -test	Sig.
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS		
1.ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่าง กลุ่ม	95.63	3	31.88	25.53	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1916.80	1535	1.25		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเล ที่ตั้ง	ระหว่าง กลุ่ม	80.18	3	26.73	19.41	0.00*
	ภายในกลุ่ม	936.18	680	1.38		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้าน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่าง กลุ่ม	19.20	3	6.40	4.40	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1738.43	1193	1.46		
	รวม	1757.63	1196			
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ	ระหว่าง กลุ่ม	36.24	3	12.08	11.50	0.00*
	ภายในกลุ่ม	894.16	851	1.05		
	รวม	930.40	854			
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	60.61	3	20.20	19.79	0.00*
	ภายในกลุ่ม	694.17	680	1.02		
	รวม	754.78	683			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	อายุ				F -test	Sig.
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS		
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	15.25	3	5.08	3.87	0.01*
	ภายในกลุ่ม	1118.21	851	1.31		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	22.36	3	7.45	6.39	0.00*
	ภายในกลุ่ม	792.62	680	1.17		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	18.39	3	6.13	5.23	0.00*
	ภายในกลุ่ม	797.52	680	1.17		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	170.48	3	56.83	43.56	0.00*
	ภายในกลุ่ม	9364.47	7178	1.31		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามช่วงอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า F-test โดยรวมพบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลให้ ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน ด้านความปลอดภัย อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.42	1.68	2.30	1.87
ต่ำกว่า 30 ปี	2.42	-	0.7354*	0.1189	0.5434*
30-39 ปี	1.68		-	-0.6166*	-0.1921
40-49 ปี	2.30			-	0.4245*
50 ปีขึ้นไป	1.87				-

*P<0.05

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.67	1.85	4.00	2.98
ต่ำกว่า 30 ปี	2.67	-	-0.1863	-1.3333*	-0.3141
30 -39 ปี	1.85		-	-1.1471*	-0.1278
40-49 ปี	4.00			-	1.0192*
50 ปีขึ้นไป	2.98				-

*P<0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ต่ำกว่า 30 ปี และ 30-39 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.30	2.13	2.73	2.23
ต่ำกว่า 30 ปี	2.30	-	0.1763	-0.4239*	0.0716
30 -39 ปี	2.13		-	-0.6001*	-0.1047
40-49 ปี	2.73			-	0.4954*
50 ปีขึ้นไป	2.23				-

*P<0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป และ 30-39 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.47	2.05	2.97	2.14
ต่ำกว่า 30 ปี	2.47	-	0.4227*	-0.4969*	0.3313*
30 -39 ปี	2.05		-	-0.9196*	-0.0914
40-49 ปี	2.97			-	0.8282*
50 ปีขึ้นไป	2.14				-

*P<0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 50 ปีขึ้นไป และ 30-39 ปี ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.76	2.94	3.90	3.15
ต่ำกว่า 30 ปี	2.76	-	-0.1776	-1.1323*	-0.3903*
30 -39 ปี	2.94		-	-0.9547*	-0.2127
40-49 ปี	3.90			-	0.7420*
50 ปีขึ้นไป	3.15				-

*P<0.05

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่

มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 30-39 ปีและต่ำกว่า 30 ปี ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.41	2.13	2.70	2.15
ต่ำกว่า 30 ปี	2.41	-	0.2768*	-0.2938	0.2524
30 -39 ปี	2.13		-	-0.05706*	-0.0244
40-49 ปี	2.70			-	0.5462*
50 ปีขึ้นไป	2.15				-

*P<0.0

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และอายุ 30-39 ปี ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความสะอาด โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.55	1.96	2.65	2.52
ต่ำกว่า 30 ปี	2.55	-	0.5926*	-0.0974	0.0292
30 -39 ปี	1.96		-	-0.6900*	-0.5633*
40-49 ปี	2.65			-	0.1266
50 ปีขึ้นไป	2.52				-

*P<0.05

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในด้านความสะอาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปีและ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า อายุ 30-39 ปี ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า อายุ 30-39 ปี

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 30 ปี	30 -39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		2.37	2.01	2.52	1.90
ต่ำกว่า 30 ปี	2.37	-	0.3535*	-0.1526	0.4644*
30 -39 ปี	2.01		-	-0.5061*	0.1109
40-49 ปี	2.52			-	0.6170*
50 ปีขึ้นไป	1.90				-

*P<0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ในด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอายุ 30-39 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 28 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 กลุ่มตัวอย่างที่มีหย่าร้าง / หม้าย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92

ตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	สถานะภาพ			F -test	Sig.	
	แหล่งความแปรปรวน	SS	df			MS
1.ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	65.84	2	32.92	25.98	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1946.59	1536	1.27		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	34.08	2	17.04	11.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	982.27	681	1.44		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.14	2	2.57	1.75	0.17
	ภายในกลุ่ม	1752.49	1194	1.47		
	รวม	1757.63	1196			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	สถานะภาพ				F -test	Sig.
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS		
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ	ระหว่าง กลุ่ม	3.85	2	1.93	1.77	0.17
	ภายในกลุ่ม	926.55	852	1.09		
	รวม	930.40	854			
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	27.86	2	13.93	13.05	0.00*
	ภายในกลุ่ม	726.92	681	1.07		
	รวม	754.78	683			
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	2.47	2	1.23	0.93	0.40
	ภายในกลุ่ม	1130.99	852	1.33		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	4.28	2	2.14	1.80	0.17
	ภายในกลุ่ม	810.70	681	1.19		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	6.79	2	3.40	2.86	0.06
	ภายในกลุ่ม	809.12	681	1.19		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	3.80	2	1.90	1.43	0.24
	ภายในกลุ่ม	9531.16	7179	1.33		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามสถานภาพ โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า F-test โดยรวมพบว่า สถานะภาพแตกต่างกันส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพอใจใน ด้านความปลอดภัย สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย สถานะภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		2.41	1.93	1.92
โสด	2.41	-	0.4826*	0.4919*
สมรส	1.93			0.0093
หย่าร้าง/หม้าย	1.92			-

*P<0.05

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		2.68	3.14	3.41
โสด	2.68	-	-0.4556*	-0.7255*
สมรส	3.14		-	-0.2699
หย่าร้าง/หม้าย	3.41			-

*P<0.05

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพโสด ส่วนผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		2.78	3.28	3.09
โสด	2.78	-	-0.5015*	-0.3149
สมรส	3.28		-	0.1866
หย่าร้าง/หม้าย	3.09			-

*P<0.05

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพโสด

จากตารางที่ 33 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามระดับการศึกษา ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 มากกว่าด้านอื่นๆ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยต่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ทั้งคู่ ซึ่งน้อยกว่าด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือปวส.มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน
โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	ระดับการศึกษา				F -test	Sig.
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS		
1.ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่าง กลุ่ม	28.32	3	9.44	7.30	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1984.11	1535	1.30		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเล ที่ตั้ง	ระหว่าง กลุ่ม	13.18	3	4.39	2.98	0.03*
	ภายในกลุ่ม	1003.18	680	1.48		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้าน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่าง กลุ่ม	10.20	3	3.40	2.32	0.07
	ภายในกลุ่ม	1747.43	1193	1.47		
	รวม	1757.63	1196			
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ ชุมชน	ระหว่าง กลุ่ม	19.24	3	6.41	5.99	0.00*
	ภายในกลุ่ม	911.16	851	1.07		
	รวม	930.40	854			
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	6.75	3	2.25	2.05	0.11
	ภายในกลุ่ม	748.02	680	1.10		
	รวม	754.78	683			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	ระดับการศึกษา				F -test	Sig.
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS		
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	8.33	3	2.78	2.10	0.10
	ภายในกลุ่ม	1125.13	851	1.32		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	10.75	3	3.58	3.03	0.03*
	ภายในกลุ่ม	804.23	680	1.18		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	9.08	3	3.03	2.55	0.06
	ภายในกลุ่ม	806.83	680	1.19		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	35.39	3	11.80	8.92	0.00*
	ภายในกลุ่ม	9499.56	7178	1.32		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า F -test พบว่า ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้งระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ระดับ

การศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไประดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมนั้นหรือต่ำกว่า	มัธยมนปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		1.97	2.15	2.17	2.38
มัธยมนั้นหรือต่ำกว่า	1.97	-	-0.1831	-0.2019	-0.4103*
มัธยมนปลายหรือ ปวช.	2.15		-	-0.0188	-0.2272*
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.17			-	-0.2085*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.38				-

*P<0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับมัธยมนตอนปลาย/ปวช. และระดับมัธยมนตอนต้นหรือต่ำกว่า

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		2.78	3.12	2.95	2.72
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2.78	-	-0.3357	-0.1667	0.0616
มัธยมปลายหรือ ปวช.	3.12		-	0.1690	0.3973*
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.95			-	0.2283
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.72				-

*P<0.05

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		1.97	2.39	2.43	2.51
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	1.97	-	-0.4171*	-0.4567*	-0.5345*
มัธยมปลายหรือ ปวช.	2.39		-	-0.0395	-0.1173
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.43			-	-0.0778
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2.51				-

*P<0.05

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ระดับอนุปริญญา/ปวส. และมัธยมตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับมัธยมตอนต้นหรือต่ำกว่า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านความ
สะอาด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับ การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมต้นหรือ ต่ำกว่า	มัธยมปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		2.12	2.42	2.51	2.55
มัธยมต้น หรือต่ำกว่า	2.12	-	-0.3000	-0.3958*	-0.4377*
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	2.42		-	-0.4377	-0.1377
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.51			-	-0.0418
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	2.55				-

*P<0.05

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ระดับอนุปริญญา/ปวส.
มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้พักอาศัยที่มีการศึกษาในระดับมัธยมตอนต้นหรือต่ำกว่า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 39 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามอาชีพ ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยต่างก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ทั้งคู่ ซึ่งมากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 กลุ่มตัวอย่างที่ว่างงาน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.13

ตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน
โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	อาชีพ				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
1.ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่าง กลุ่ม	85.94	5	17.19	13.68	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1926.48	1533	1.26		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเล ที่ตั้ง	ระหว่าง กลุ่ม	68.85	5	13.77	9.85	0.00*
	ภายในกลุ่ม	947.51	678	1.40		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้าน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่าง กลุ่ม	16.36	5	3.27	2.24	0.05
	ภายในกลุ่ม	1741.27	1191	1.46		
	รวม	1757.631	1196			
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ ชุมชน	ระหว่าง กลุ่ม	36.80	5	7.36	6.99	0.00*
	ภายในกลุ่ม	893.60	849	1.05		
	รวม	930.40	854			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	อาชีพ				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	60.00	5	12.00	11.71	0.00*
	ภายในกลุ่ม	694.78	678	1.03		
	รวม	754.78	683			
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	19.85	5	3.97	3.03	0.01*
	ภายในกลุ่ม	1113.62	849	1.31		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	15.53	5	3.11	2.64	0.02*
	ภายในกลุ่ม	799.44	678	1.18		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	21.46	5	4.29	3.66	0.00*
	ภายในกลุ่ม	794.45	678	1.17		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	112.30	5	22.46	17.11	0.00
	ภายในกลุ่ม	9422.65	7176	1.31		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

จากตารางที่ 40 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า F –test โดยรวมพบว่า อาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในด้านความปลอดภัย อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไประดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านความ
ปลอดภัย โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่างงาน
		2.11	1.88	2.18	2.05	2.44	1.37
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.11	-	0.2339	-0.0684	0.0648	-0.3294*	0.7407*
พนักงาน เอกชน	1.88		-	-0.3023*	-0.1691	-0.5634*	0.5068*
ธุรกิจ ส่วนตัว	2.18			-	0.1332	-0.2611*	0.8091*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.05					-0.3942*	0.6759*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.44					-	1.0702*
ว่างงาน	1.37						-

*P<0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชนและผู้ว่างงาน ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและผู้ว่างงาน นอกจากนี้ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชนและพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่างงาน
		3.03	3.32	3.44	3.04	3.62	2.00
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3.03	-	-0.2908	-0.4173	-0.0167	0.4044*	1.0250*
พนักงาน เอกชน	3.32		-	-0.1265	0.2741	0.6952*	1.3158*
ธุรกิจ ส่วนตัว	3.44			-	0.4006	0.8217*	1.4423*
รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.04				-	0.4211*	1.0417*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.62					-	0.6206
ว่างงาน	2.00						-

*P<0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน/พ่อบ้าน และธุรกิจส่วนตัว ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน/พ่อบ้าน และธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านการ
จัดการของคณะกรรมการชุมชนของโครงการ โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่าง งาน
		2.50	2.31	2.69	2.18	2.49	1.13
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.50	-	0.1947	-0.1923	0.3167	0.0140	1.3667*
พนักงาน เอกชน	2.31		-	-0.3870*	0.1219	-0.1807	1.1719*
ธุรกิจ ส่วนตัว	2.69			-	0.5090*	0.2063	0.2063
รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.18				-	-0.3026*	1.0500*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.49					-	1.3526*
ว่างงาน	1.13						-

*P<0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานเอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและผู้ว่างงาน นอกจากนี้ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านการ
ออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่างงาน
		2.88	3.32	3.58	3.25	2.71	2.83
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.88	-	-0.4408*	-0.7019*	-0.3750	0.1689	0.0417
พนักงาน เอกชน	3.32		-	-0.2611	0.0658	0.6096*	0.4825
ธุรกิจ ส่วนตัว	3.58			-	0.3269	0.8708*	0.7436*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.25				-	0.5439*	0.4167
นักเรียน/ นักศึกษา	2.71					-	-0.1272
ว่างงาน	2.83						-

*P<0.05

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ผู้ว่างงานและนักเรียน/
นักศึกษา ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพ
พ่อบ้าน/แม่บ้านและนักเรียน/นักศึกษา นอกจากนี้ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พัก
อาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่างงาน
		2.42	2.43	2.69	2.28	2.37	1.47
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.42	-	-0.0116	-0.2723	0.1367	0.0533	0.9533*
พนักงาน เอกชน	2.43		-	-0.2607	0.1482	0.0649	0.9649*
ธุรกิจ ส่วนตัว	2.69			-	0.4090*	0.3256*	1.2256*
รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.28				-	-0.0833	0.8167*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.37					-	0.9000
ว่างงาน	1.47						-

*P<0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและผู้ว่างงาน ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน พนักงานเอกชนและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านความ
สะอาด โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่าง งาน
		2.43	2.36	2.48	2.25	2.57	1.67
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.43	-	0.0697	-0.0558	0.1750	-0.1474	0.7583*
พนักงาน เอกชน	2.36		-	-0.1255	0.1053	-0.2171	0.6886*
ธุรกิจ ส่วนตัว	2.48			-	0.2308	-0.0916	0.8141*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.25				-	-0.3224	0.5833
นักเรียน/ นักศึกษา	2.57					-	0.9057*
ว่างงาน	1.67						-

*P<0.05

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/
นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน พนักงานเอกชนและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมี
ความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านการ
จัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	ว่าง งาน
		2.23	1.16	2.58	2.15	2.36	1.25
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	2.23	-	0.0671	-0.3519	0.0792	-0.1303	0.9750*
พนักงาน เอกชน	2.16		-	-0.4190*	0.0121	-0.1974	0.9079*
ธุรกิจ ส่วนตัว	2.58			-	0.4311*	0.2217	1.3269*
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.15				-	-0.2094	0.8958*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.36					-	1.1053*
ว่างงาน	1.25						-

*P<0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพพนักงานเอกชนและรับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้พักอาศัยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พ่อบ้าน/แม่บ้าน พนักงานเอกชนรับ
ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่เป็นผู้ว่างงาน

จากตารางที่ 48 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000บาทมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบ โครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.53

ตารางที่ 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน
โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
1.ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่าง กลุ่ม	33.83	4	8.457	6.56	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1978.59	1534	1.290		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเล ที่ตั้ง	ระหว่าง กลุ่ม	52.16	4	13.04	9.18	0.00*
	ภายในกลุ่ม	964.19	679	1.42		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้าน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่าง กลุ่ม	12.09	4	3.02	2.06	0.08
	ภายในกลุ่ม	1745.54	1192	1.46		
	รวม	1757.63	1196			
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ ชุมชน	ระหว่าง กลุ่ม	15.80	4	3.95	3.67	0.00*
	ภายในกลุ่ม	914.60	850	1.08		
	รวม	930.40	854			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	60.54	4	15.14	14.80	0.00*
	ภายในกลุ่ม	694.24	679	1.02		
	รวม	754.78	683			
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	7.50	4	1.88	1.416	0.23
	ภายในกลุ่ม	1125.96	850	1.33		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	38.49	4	9.62	8.414	0.00*
	ภายในกลุ่ม	776.49	679	1.14		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	3.10	4	0.78	0.65	0.63
	ภายในกลุ่ม	812.81	679	1.20		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	63.91	4	15.98	12.11	0.00*
	ภายในกลุ่ม	9471.04	7177	1.32		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

จากตารางที่ 49 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการ ใช้ค่า F -test โดยรวมพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในด้านความปลอดภัย รายได้เฉลี่ยต่อ เดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่าง กัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะดวก รายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้าน การจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	20,001-	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		2.40	2.30	2.18	1.99	1.59
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.40	-	0.0998	0.2241*	0.4093*	0.8074*
5,000-10,000 บาท	2.30	-	-	0.1243	0.3095*	0.7076*
10,001-20,000 บาท	2.18	-	-	-	0.1852	0.5833*
20,001-30,000 บาท	1.99	-	-	-	-	0.3981
มากกว่า 30,000 บาท	1.59	-	-	-	-	-

*P<0.05

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ส่วนผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-

30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท นอกจากนี้ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	20,001-	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		2.69	2.67	3.27	3.40	2.08
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.69	-	0.0233	-0.5808*	-0.7058*	0.6067
5,000-10,000 บาท	2.67		-	-0.6042*	-0.7292*	0.5833
10,001-20,000 บาท	3.27			-	-0.1250	1.1875*
20,001-30,000 บาท	3.40				-	1.3125*
มากกว่า 30,000 บาท	2.08					-

*P<0.05

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		2.47	2.49	2.44	2.23	1.53
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.47	-	-0.0211	0.0250	0.2333	0.9333*
5,000-10,000 บาท	2.49		-	0.0461	0.2544	0.9544*
10,001-20,000 บาท	2.44			-	0.2083	0.9083*
20,001-30,000 บาท	2.23				-	0.7000*
มากกว่า 30,000 บาท	1.53					-

P<0.05

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาทมีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		2.81	2.65	3.34	3.63	2.92
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.81	-	0.1532	-0.5371*	-0.818*	-0.1100
5,000-10,000 บาท	2.65		-	-0.6902*	-0.9715*	-0.2632
10,001-20,000 บาท	3.34			-	-0.2813	0.4271
20,001-30,000 บาท	3.63				-	0.7083*
มากกว่า 30,000 บาท	2.92					-

P<0.05

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ส่วนผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความสะอาด โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		2.63	2.42	2.66	2.02	1.25
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.63	-	0.2100*	-0.0296	0.6058*	1.3767*
5,000-10,000 บาท	2.42		-	-0.2396	0.3958*	1.1667*
10,001-20,000 บาท	2.66			-	0.6354*	1.4063*
20,001-30,000 บาท	2.02				-	0.7708*
มากกว่า 30,000 บาท	1.25					-

P<0.05

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความสะอาดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท ส่วนผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท นอกจากนี้ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาท และผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 55 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานใน ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 มากกว่าด้านอื่นๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37

ตารางที่ 56 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน
โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	จำนวนสมาชิกในครอบครัว				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
1.ด้านความ ปลอดภัย	ระหว่าง กลุ่ม	21.98	3	7.33	5.65	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1990.44	1535	1.30		
	รวม	2012.42	1538			
2.ด้านทำเล ที่ตั้ง	ระหว่าง กลุ่ม	41.58	3	13.86	9.67	0.00*
	ภายในกลุ่ม	974.77	680	1.43		
	รวม	1016.36	683			
3.ด้าน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่าง กลุ่ม	25.74	3	8.58	5.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	1731.89	1193	1.45		
	รวม	1757.63	1196			
4.ด้านการ จัดการของ คณะกรรมการ ชุมชน	ระหว่าง กลุ่ม	0.91	3	0.31	0.28	0.84
	ภายในกลุ่ม	929.49	851	1.09		
	รวม	930.40	854			

ความพึงพอใจ ต่อการ ดำเนินงาน	จำนวนสมาชิกในครอบครัว				F -test	Sig.
	ความ แปรปรวน	SS	df	MS		
5.ด้านการ ออกแบบ โครงสร้าง อาคาร	ระหว่าง กลุ่ม	24.79	3	8.26	7.697	0.00*
	ภายในกลุ่ม	729.99	680	1.07		
	รวม	754.78	683			
6.ด้าน สภาพแวดล้อม ทั่วไป	ระหว่าง กลุ่ม	9.90	3	3.30	2.499	0.06
	ภายในกลุ่ม	1123.56	851	1.32		
	รวม	1133.46	854			
7.ด้านความ สะอาด	ระหว่าง กลุ่ม	8.53	3	2.84	2.397	0.07
	ภายในกลุ่ม	806.45	680	1.19		
	รวม	814.98	683			
8.ด้านการจัด กิจกรรมและ การมีส่วนร่วม ของผู้พักอาศัย	ระหว่าง กลุ่ม	5.02	3	1.67	1.404	0.24
	ภายในกลุ่ม	810.89	680	1.19		
	รวม	815.91	683			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	49.39	3	16.462	12.46	0.00*
	ภายในกลุ่ม	9485.56	7178	1.32		
	รวม	9534.95	7181			

*P<0.05

จากตารางที่ 56 ผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้วยการจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่า F -test โดยรวมพบว่า อาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจ ในด้านความปลอดภัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านทำเลที่ตั้ง จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านความสะอาด จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	1 คน	2 คน	3 คน	4 คนขึ้นไป
		2.29	2.26	2.18	2.62
1 คน	2.29	-	0.0260	0.1057	-0.3336*
2 คน	2.26		-	0.0798	-0.3596*
3 คน	2.18			-	-0.4393*
4 คนขึ้นไป	2.62				-

*P<0.05

จากตารางที่ 57 พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทร 4 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทร 1 คน 2 คนและ 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้ง โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	1 คน	2 คน	3 คน	4 คนขึ้นไป
		2.52	2.97	3.04	2.40
1 คน	2.52	-	-0.4470*	-0.5140*	0.1190
2 คน	2.97		-	-0.0670	0.5660*
3 คน	3.04			-	0.6329*
4 คนขึ้นไป	2.40				-

*P<0.05

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คนและ 2 คน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน และ 4 คนขึ้นไป

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	1 คน	2 คน	3 คน	4 คนขึ้นไป
		2.07	2.38	2.41	2.42
1 คน	2.07	-	-0.3166*	-0.3439*	-0.3523*
2 คน	2.38		-	-0.0273	-0.0357
3 คน	2.41			-	-0.0084
4 คนขึ้นไป	2.42				-

*P<0.05

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป 3 คน และ 2 คน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ค่าเฉลี่ย	1 คน	2 คน	3 คน	4 คนขึ้นไป
		2.68	2.92	3.21	2.69
1 คน	2.68	-	-0.2319*	-0.5224*	-0.0097
2 คน	2.92		-	-0.2905*	0.2222
3 คน	3.21			-	0.5127*
4 คนขึ้นไป	2.69				-

*P<0.05

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน 4 คนขึ้นไปและ 1 คน ส่วนผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1
2. เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลของผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว
3. เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำนวน 171 ตัวอย่าง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของTaro Yamane และใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็นแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และตอนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสรุปผลด้วยวิธีการพัฒนาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

จากผลการวิจัย ปัจจัยพื้นฐานของผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ที่ได้ทำการตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้พักอาศัยเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 โดยผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา ได้แก่ มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 17 คน และอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และ 7.0 ตามลำดับ โดยผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากกว่า สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 21 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 8.8 ตามลำดับ ซึ่งมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 19 คน และผู้ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และ 1.8 ตามลำดับ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา ได้แก่ 5,000-10,000 บาท จำนวน 57 คน และมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 1.8 ตามลำดับ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 46 คน และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และ 10.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.448 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร รองลงมาคือ ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

ด้านความปลอดภัย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มียามรักษาความปลอดภัยเพียงพอ ตรวจตรา ดูแลเรียบร้อย รองลงมาคือ มีแสงสว่างทั่วถึงในบริเวณที่อาจเกิดเหตุอันตรายและรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีกล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในจุดที่เหมาะสม อยู่ในระดับน้อย

ด้านทำเลที่ตั้ง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสะดวกในการเดินทางไปมา รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอต่อความต้องการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า/ตลาด/แหล่งชุมชนอยู่ในระดับน้อย

ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีระบบสาธารณูปโภคในด้าน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ทั่วถึงและพร้อมใช้งาน รองลงมาคือ มีบริการรับส่งพัสดุ-ไปรษณีย์อยู่ในบริเวณที่พัก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีบริการซักอบรีดอยู่ในบริเวณที่พักและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหินมีความน่าเชื่อถือและดำเนินงานด้วยความโปร่งใส รองลงมาคือ คณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ให้บริการผู้พักอาศัยทุกคนอย่างเสมอภาค และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา อยู่ในระดับน้อย

ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร อยู่ในระดับอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.89 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โครงสร้างพื้นฐานของอาคารมีความคงทน ถาวร รองลงมาคือ การออกแบบอาคารเหมาะสมกับลักษณะการพักอาศัยและการใช้งาน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการออกแบบอาคารและการตกแต่งภายในอย่างสวยงาม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การคัดแยกขยะอย่างถูกสุขลักษณะ รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ บริเวณที่พัก มีการปลูกต้นไม้ จัดสวนหย่อมเพื่อสร้างความร่มรื่นในโครงการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีการกำจัดลูกน้ำขุยถายและพ่นยามาฆุง โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ด้านความสะอาด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านความสะอาด อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรักษาความสะอาดทำความสะอาดในทุกบริเวณที่รับผิดชอบ รองลงมาคือ พนักงานรักษาความสะอาดตั้งใจในการทำงานและทำงานอย่างสม่ำเสมอ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อยู่ในระดับน้อย

ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยอยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดงานรื่นเริงต่างๆเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีของผู้พักอาศัย เช่น งานปีใหม่ งานสงกรานต์ รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จำนวนพนักงานรักษาความสะอาดเพียงพอต่อปริมาณงานของโครงการ อยู่ในระดับน้อย

ด้านความสะอาด อยู่ที่ระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.49 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรักษาความสะอาดทำความสะอาดในทุกบริเวณที่รับผิดชอบ

รองลงมาคือ พนักงานรักษาความสะอาดตั้งใจในการทำงานและทำงานอย่างสม่ำเสมอ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้พักอาศัยเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าผู้พักอาศัยที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าใน ด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าผู้พักอาศัยที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้

พักอาศัย ปัจจัยด้านสภาพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้พักอาศัยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการด้านความสะอาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าผู้พักอาศัยที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการ ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าผู้พักอาศัยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ด้านความสะอาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าในด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้พักอาศัยที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทั้ง 8 ด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในด้านด้านความปลอดภัย ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จากการทดสอบก็พบว่าในการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านความสะอาด ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง“ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1” และการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์ โดยเปรียบเทียบกับทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจ ในการนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองจิตร์ ใจเสมอ ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยเคหะแฉ่งวัฒนะอาคาร E” ซึ่งเมื่อนำมาจำแนกในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวราพร กริเทพ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภท อพาร์ทเมนท์ ของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีปัจจัยทางด้านบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

ด้วย ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภท อพาร์ทเมนท์ คือ ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าลักษณะอพาร์ทเมนท์ที่สอดคล้องกับความต้องการ ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้พบว่าในเรื่องของการมีกล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดี และอยู่ในจุดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อาจเป็นผลมาจากทางโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 นั้นไม่มีการติดกล้องวงจรปิดไว้ในบริเวณที่เหมาะสมหรือไม่มีการติดกล้องวงจรปิดเลย ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเอาไว้เพื่อความปลอดภัยของผู้พักอาศัยในโครงการ

ด้านทำเลที่ตั้ง

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่าในเรื่องของสถานที่ตั้งของโครงการอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า/ตลาด สถานที่ราชการหรือแหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นผลมาจากที่ตั้งของโครงการนั้นอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชนหรือย่านการค้าพอสมควร ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากการก่อสร้างโครงการนั้นเสร็จอย่างสมบูรณ์แล้ว ดังนั้นทางฝ่ายบริหารของโครงการควรจะมีการอำนวยความสะดวกโดยการจัดรถไว้คอยบริการผู้พักอาศัยที่ต้องการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้พักอาศัย

ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่าในเรื่องการมีบริการซักอบรีดอยู่ในบริเวณที่พัก และมีความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นผลมาจากทางโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ยังไม่มีบริการซักอบรีดอยู่ในบริเวณที่พักและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการและยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถบริการด้วยตนเอง เช่น ตู้เติมเงิน บริการเครื่องซักผ้า เป็นต้น ดังนั้นอาจเป็นไปได้ว่าทางโครงการอาจจะมีการตั้งเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญหรือบริการซักอบรีดไว้คอยให้บริการแก่ผู้พักอาศัยด้วย

ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่า ในเรื่องการได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นผลมาจากผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ไม่ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาและคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้พักอาศัย ดังนั้นทางคณะกรรมการชุมชนควรที่จะดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีแก่ผู้พักอาศัยเมื่อผู้พักอาศัยเกิดปัญหา

ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านการออกแบบโครงสร้างอาคารที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่า ในเรื่องของ การออกแบบอาคารและการตกแต่งภายในอย่างสวยงาม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นผลมาจากวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นวัสดุที่ไม่ค่อยมีคุณภาพดีเท่าที่ควรและยังออกแบบไม่ตรงกับความต้องการของผู้พักอาศัย ดังนั้นทางโครงการจึงควรมีการปรับปรุงหรือตกแต่งอาคารสถานที่ให้มีความสวยงามตรงกับความต้องการของผู้พักอาศัย

ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ อาชีพที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่าในเรื่องของการกำจัดลูกน้ำยุงลายและพ่นยาฆ่ายุง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นผลมาจากทางโครงการยังไม่มีกำจัดลูกน้ำยุงลายหรือพ่นยาฆ่ายุง ดังนั้นทางโครงการจึงควรมีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของผู้พักอาศัยให้มากกว่านี้

ด้านความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านความสะอาดที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่า ในเรื่องของจำนวนพนักงานรักษาความ

สะอาดเพียงพอต่อปริมาณงานของโครงการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นผลมาจากจำนวนของพนักงานรักษาความสะอาดมีไม่เพียงพอต่อความต้องการและจำนวนของพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาด ดังนั้นจึงควรมีการจ้างพนักงานทำความสะอาดเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะได้ดูแลรักษาความสะอาดได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ของโครงการ

ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงาน ในด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัยที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ในเรื่องของช่วงอายุ อาชีพ ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านนี้ พบว่า ในเรื่องของการส่งเสริมการศึกษาให้เยาวชนที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นผลมาจากทางโครงการยังไม่มี การส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัย ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมการศึกษา เช่น การสอนพิเศษให้กับเยาวชนที่พักอาศัย เป็นต้น

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

1. จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านความปลอดภัย ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีการตรวจคนเข้าออก ตรวจตราความเรียบร้อยต่างๆอย่างเพียงพอ ไม่มีกล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในจุดที่เหมาะสม ดังนั้น ควรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้พักอาศัยต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งควรรับพนักงานรักษาความปลอดภัย มีการจ้างตำรวจ เพื่อที่จะได้มีการตรวจคนเข้าออกในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน ติดตั้งกล้องวงจรปิด มีระบบเตือนภัยต่าง ๆ เช่น ระบบแจ้งเตือนเหตุเพลิงไหม้ การฝึกอบรมใช้เครื่องมือในการดับเพลิง และการฝึกการอพยพคนออกจากอาคารเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ รวมทั้งควรมีการประชุม โดยให้ผู้พักอาศัยมีส่วนร่วมในการตรวจคนเข้าออกในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เพิ่มมากขึ้น ให้มีการทดลองระบบต่าง ๆ ที่มีการใช้งานภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบเครื่องยนต์จ่ายกระแสไฟฟ้าสำรอง

2. จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าทางโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ยังอยู่ห่างไกลจากห้างสรรพสินค้า/แหล่งชุมชนพอสมควร ซึ่งทำ

ให้ผู้พักอาศัยเกิดความไม่สะดวกในการที่จะไปใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ ควรดำเนินการให้มีรถไว้ให้บริการให้กับผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 เพื่อที่จะก่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้พักอาศัยมากขึ้น

3.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก ยังไม่มีบริการซัก อบ รีด อยู่ในบริเวณที่พักและมีความสะดวกสบายในการใช้บริการและยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถบริการด้วยตนเอง เช่น ตู้เติมเงิน บริการเครื่องซักผ้า ดังนั้นควรจัดหาบริการต่าง ๆ เพิ่มให้กับผู้พัก อาศัย เช่น ติดตั้งตู้เติมเงิน โทรศัพท์มือถือหยอดเหรียญ การให้บริการอินเทอร์เน็ตในทุกห้องพักตามที่ผู้พักอาศัยต้องการ หรือจะเป็นระบบไร้สายก็ตาม การให้บริการซักอบรีด เพื่อสร้างความแตกต่างในสายตาของผู้พักอาศัยและสร้างความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น

4.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก ผู้พักอาศัยโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ไม่ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 เมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหาและคณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน1 ขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้พักอาศัย คณะกรรมการชุมชนควรให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อผู้พักอาศัยในกรณีที่เกิดปัญหาต่าง ๆ และให้ความเอาใจใส่ดูแลเปรียบเหมือนญาติมิตรของคณะกรรมการชุมชน ควรมีการจัดประชุมพบปะสังสรรค์ พูดคุย กับผู้พักอาศัย เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

5.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจาก วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นวัสดุที่ไม่ค่อยมีคุณภาพดีเท่าที่ควรและยังออกแบบไม่ตรงกับความต้องการของผู้พักอาศัย ดังนั้นในการก่อสร้างครั้งต่อไปควรที่จะมีการออกแบบรูปแบบอาคารที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของผู้พักอาศัยและใช้วัสดุที่มีคุณภาพดี

6.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก ยังไม่มีการกำจัดลูกน้ำขุยและพ่นยาฆ่ายุง ไม่มีการกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอและยังขาดการจัดระบบบำบัดน้ำเสียที่ดี ดังนั้นจึงควรมีการกำจัดลูกน้ำขุยและพ่นยาฆ่ายุง และการกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการจัดระบบบำบัดน้ำเสียที่ดี เพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของผู้พักอาศัย

7.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านความสะอาด ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากจำนวนของพนักงานรักษาความสะอาดยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของโครงการ พนักงานรักษาความสะอาดยังขาดเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อน้ำที่และยังขาดความตั้งใจในการทำงาน ดังนั้นควรรับพนักงานรักษาความสะอาดเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอก โดยการเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจ และให้พนักงานรักษาความสะอาดทำงานอย่างเต็มที่และรักในสถานที่ทำงาน รวมทั้งให้ผู้พักอาศัยมีส่วนร่วมในการโดยการทิ้งขยะในสถานที่ที่กำหนดไว้ให้

8.จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พักอาศัย ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจาก ไม่มีการส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 และยังไม่ มีการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พักอาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 และ มีการเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการ เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาคืออย่างถูกต้องและยังช่วยเพิ่มโอกาสทางการศึกษาอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นในเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการดำเนินงานของโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ซึ่งอาจยังมีบางส่วนที่ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดต่อไปได้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1.ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหินโครงการอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย และนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวางแผนพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.ควรจะทำการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดและพฤติกรรมระหว่างผู้เช่าพักอาศัย กับผู้ที่ตัดสินใจซื้อบ้านเอื้ออาทร

3.ควรศึกษาในลักษณะเชิงคุณภาพ เพราะจะทำให้ข้อมูลที่จะได้รับนั้นละเอียดและมีคุณภาพมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์หรือใช้เวลาพูดคุยกับผู้พักอาศัยให้มากขึ้น พร้อมทั้งการใช้เวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับที่พักอาศัยต่อไป

บรรณานุกรม

- คุณชาติ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ศึกษาพัฒนา, 2547.
- กรองจิตร ใจเสมอ. ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยเคหะแฉ่งวัฒนะอาคาร E. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- จตุพล ชมภูนิค. การตลาดตลก. กรุงเทพมหานคร : เมื่อดีการพิมพ์, 2541.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-8. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.
- จินตนา บุญงการ. ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร : อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป, 2545.
- คณัย สรนคร. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ซื้อบ้านจัดสรรบริษัท เอ็น.ซี.เฮาส์ซิง จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- ธนู ทองงาม. “ศึกษาความต้องการอาคารที่อยู่อาศัยของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรม บางชัน เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2547.
- นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. “ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาค สมทบ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาเคหะการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- นันทนา ภักดิ์พงษ์สันต์. “การศึกษาความคาดหวัง ความต้องการที่อยู่อาศัยในแต่ละช่วงชีวิตของผู้ประกอบอาชีพในวิชาชีพ 5 แขนง แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักกฎหมาย และ นักการบัญชีและการเงิน.” วิทยานิพนธ์เคหะพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- บริษัท นาโนเซิร์ช. ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในสถานที่พักอาศัยประเภทที่จะต้องมีค่าเช่า กรณีศึกษา พื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล[Online]. Accessed 25 June 2010. Availavle from <http://www.Nanosearch.co.th>
- นิรันดร์ วัชรนนพคุณ. “อุปสงค์ที่นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีต่อหอพักเอกชน.” รายงาน การวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

เพ็ญแข สิริวรรณ. สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: บจก.เทกซ์ แอนด์ เจอร์นัล
พับลิเคชั่น, 2546.

พลภูมิ หิรัญเทศ. “อุปสงค์ของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อ
หอพักเอกชน.” รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

พิชิต ฤทธิจรูญ. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์
สถาบันราชภัฏพระนคร, 2544.

พิรนุช ถนอมพล. “วิถีชีวิตและภาวะสุขภาพของผู้ย้ายถิ่นที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ใน
กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

ภริดา พงษ์ธานี. “การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการธุรกิจอพาร์ทเมนต์ กรณีศึกษา
ประจักษ์ศิลป อพาร์ทเมนต์ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2547.

มณีวรรณ ตันไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

มัญวาท สุวรรณเรือง. “ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้ง ของ
โครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ก. จังหวัด นครราชสีมา.”
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.

มณฑนา อันแสง. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002.” สารนิพนธ์ปริญญา

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

วรภาพร กริเทพ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภท อพาร์ทเมนท์ของ
ประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545.

วิภาพรรณ หิรัญเกิด. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณ
ถนนรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษม
สุวรรณ, 2545

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. การบริหาร
การตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร, 2545.

ศิริวัฒน์ เปียงเถิน. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2546.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

อัจฉรา สุวรรณโณ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการโรงพยาบาล กรณีศึกษา
แผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลกลาง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2540.

อุทัยวรรณ สุดใจ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ดีต่อการให้บริการขององค์กร โทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1

คำชี้แจง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 ข้อมูลที่ได้รับจากท่านนับเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมาก ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นางสาวนัฐกานต์ แซ่ตัน และนางสาวมฤคธร สุพรรณเกษย์ ได้ที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 หมายเลขโทรศัพท์ 08-1018-3893 หรือ 08-1013-2896

ข้อมูลที่ท่านได้ให้ไว้จะไม่มีชื่อบุคคล จึงไม่มีการเปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

นิติตปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน

แบบสอบถามมีจุดประสงค์ ดังนี้

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 อนุปริญญาหรือ ปวส. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

- แม่บ้าน/พ่อบ้าน พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท
 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท
 มากกว่า 30,000 บาท

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่พักอาศัยในบ้านเอื้ออาทรหัวหิน (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม)

- 1 คน 2 คน 3 คน 4 คนขึ้นไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงความ

คิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ ดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจ มากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจ มาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจ ปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงานของโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความปลอดภัย					
1. ยามรักษาความปลอดภัยเพียงพอ					
2. การตรวจคนเข้าออกตลอด 24 ชั่วโมง					
3. ยามรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ดูแลอย่างทั่วถึง					
4. ทางหนีไฟอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม เมื่อเกิด เหตุสามารถใช้งานได้					
5. ถังดับเพลิงพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อ ความต้องการ					
6. กล้องวงจรปิดที่ใช้งานได้ดีและอยู่ในจุดที่ เหมาะสม					
7. แสงสว่างทั่วถึงในบริเวณที่อาจเกิดเหตุ อันตรายและไม่ปลอดภัย หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อ การโจรกรรม					

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงานของโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
8. การดูแลรถยนต์ รถจักรยานยนต์และ ทรัพย์สินมีค่าของผู้พักอาศัย					
9. การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย เช่น กิจกรรมซ้อมหนีไฟ การประชาสัมพันธ์ เสียง ตามสาย ป้าย แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น					
ด้านทำเลที่ตั้ง					
1. อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า/ตลาด/แหล่งชุมชน					
2. ใกล้สถานที่ราชการ					
3. บริเวณที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอต่อ ความต้องการ					
4. ความสะดวกในการเดินทางไปมา					
ด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ระบบสาธารณูปโภคในด้าน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ทั่วถึงและพร้อมใช้งาน					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถบริการด้วย ตนเอง เช่น ตู้เติมเงิน บริการเครื่องซักผ้าหยอด เหรียญ/ตู้น้ำหยอดเหรียญ มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ เสมอ					
3. ร้านสะดวกซื้อมีสินค้าให้เลือกซื้อตามความ ต้องการ					
4. บริการรับส่งพัสดุ-ไปรษณีย์สะดวกต่อการ ใช้บริการ					
5. บริการซักอบรีดอยู่ในบริเวณที่พักและ สะดวกสบายในการใช้บริการ					
6. ระบบเคเบิลทีวีของโครงการมีสถานีที่ หลากหลายให้เลือกชมอย่างเพียงพอและพร้อม ใช้งาน					

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงานของโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
7. สนามกีฬาให้บริการแก่ผู้พักอาศัยได้เพียงพอ					
ด้านการจัดการของคณะกรรมการชุมชนโครงการ บ้านเอื้ออาทรหัวหิน1					
1. คณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน มีการให้ความเป็นกันเองต่อผู้พักอาศัยทุก คน					
2. คณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน ให้บริการผู้พักอาศัยทุกคนอย่างเสมอภาค					
3. คณะกรรมการชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทร หัวหิน มีความน่าเชื่อถือและดำเนินงานด้วยความ โปร่งใส					
4. ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากคณะกรรมการชุมชน บ้านเอื้ออาทรหัวหิน เมื่อผู้พักอาศัยมีปัญหา					
5. คณะกรรมการชุมชนบ้านเอื้ออาทรหัวหิน ให้ ความเอาใจใส่ดูแลเปรียบเหมือนญาติมิตร					
ด้านการออกแบบโครงสร้างอาคาร					
1. การออกแบบอาคารเหมาะสมกับลักษณะการ พักอาศัยและการใช้งาน					
2. โครงสร้างพื้นฐานของอาคารมีความคงทน ถาวร					
3. วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างเป็นวัสดุที่มีคุณภาพ ดี ไม่ชำรุดเสียหาย					
4. การออกแบบอาคารและการตกแต่งภายในมี ความสวยงาม					

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงานของโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป					
1. บริเวณที่พัก มีการปลูกต้นไม้ จัดสวนหย่อมเพื่อ สร้างความร่มรื่นในโครงการ					
2. การคัดแยกขยะอย่างถูกสุขลักษณะ					
3. การกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ					
4. การกำจัดลูกน้ำยุงลายและพ่นยาฆ่ายุง					
5. การจัดระบบบำบัดน้ำเสียที่ดี					
ด้านความสะอาด					
1. พนักงานรักษาความสะอาดเอาใจใส่และ รับผิดชอบต่อน้ำที่					
2. พนักงานรักษาความสะอาดตั้งใจในการ ทำงานและทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. พนักงานรักษาความสะอาดทำความสะอาด ในทุกบริเวณที่รับผิดชอบ					
4. จำนวนพนักงานรักษาความสะอาดเพียงพอ ต่อปริมาณงานของโครงการ					
ด้านการจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมของผู้พัก อาศัย					
1. การจัดงานรื่นเริงต่างๆเพื่อสร้างความ สัมพันธ์และความสามัคคีของผู้พักอาศัย เช่น งาน ปีใหม่ งานสงกรานต์ เป็นต้น					
2. การรณรงค์ป้องกันยาเสพติด					
3. การส่งเสริมการศึกษาให้กับเยาวชนที่พัก อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน					

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ต่อการดำเนินงานของโครงการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4. การเปิดโอกาสให้ผู้พักอาศัยได้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อกำหนดของการทดสอบ T-TEST

ข้อกำหนด (Assumption) ของการทดสอบค่าที (T-test) มีดังนี้

- (1) ประชากรมีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ หรือจำนวนตัวอย่างต้องมากกว่า 30 cases
- (2) ตัวแปรที่ต้องการนำมาทดสอบสมมติฐาน จะต้องเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบ

ช่วง (Interval Scale) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale)

ดังนั้นถ้าจำนวนตัวอย่างไม่เกิน 30 cases เราควรจะทำการทดสอบว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่เสียก่อน

ข้อกำหนดของการทดสอบ F-TEST

การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีข้อกำหนด (Assumption) ดังนี้

- (1) การสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน โดยสุ่มจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)
- (2) ประชากรต้องมีความแปรปรวนเท่ากัน (Homogeneity of Variance)

1. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอายุ จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.021	3	168	0.385

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.385 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

2. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามสถานภาพ จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.011	2	169	0.137

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.137 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

3. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามระดับการศึกษา จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.668	3	168	0.176

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.176 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

4. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามอาชีพ จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.996	5	166	0.082

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.082 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

5. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.167	4	167	0.327

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.327 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

6. ข้อกำหนดของการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทรหัวหิน 1 จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว จากการวิเคราะห์ พบว่ามีลักษณะตรงกับข้อกำหนด ดังนี้

(1) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐาน เป็นตัวอย่างสุ่มที่มาจากประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(2) ข้อมูลที่นำมาทดสอบสมมติฐานมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการแจกแจงแบบปกติ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดใหญ่ จำนวนมากกว่า 30 ตัวอย่าง

(3) ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนที่เท่ากัน โดยสามารถทดสอบค่าความแปรปรวนด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.911	3	168	0.437

สถิติทดสอบ Levene Statistic พบว่า Sig. = 0.437 > 0.05 แสดงว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี