



HUALONKORN
UNIVERSITY
SOCIAL
RESEARCH
INSTITUTE

สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วารสารวิจัยสังคม

JOURNAL OF SOCIAL RESEARCH

ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 2547



วารสารวิจัยสังคม

Journal of Social Research

วัตถุประสงค์:

เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของสถาบัน วิทยานิพนธ์ งานวิจัย หรือบทความ
ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ และรายงานข่าวจากสถาบันฯ ทั้งนี้
เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้แก่คณาจารย์ นักวิชาการ นิสิตนักศึกษาหรือ
ผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับการวิจัย

ที่ปรึกษา:

ผศ.ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ

บรรณาธิการ:

สุดธิดา วงศ์สถาพรพัฒน์

กองบรรณาธิการ:

คณะกรรมการบริการวิชาการ

กองจัดการ:

สุดธิดา วงศ์สถาพรพัฒน์ ปาริชาติ ชิตนุกูล จินตนา เขี่ยมอนันต์

กำหนดออก: ปีละ 2 ฉบับ

สถานที่ติดต่อ :

สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารวิดิษฐ์ ประจวบเหมาะ ชั้น 5 ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

Chulalongkorn University Social Research Institute

Thanon Phayathai, Bangkok 10330 Thailand

Tel. 0-2218-7385 , 0-2218-7396, 0-2218-7401

Fax 0-2215-5523, 0-2255-2353

E-mail: cusri@chula.ac.th <http://www.cusri.chula.ac.th>

พิมพ์ที่: บริษัท จรัสสินทวงศ์การพิมพ์ จำกัด กทม.

บทบรรณาธิการ

ในการนำเสนอสำหรับวารสารวิจัยสังคมในครั้งนี้เป็นกรรวมผลงานทางวิชาการทั้งจากงานวิจัย บทความวิชาการ และวิทยานิพนธ์ โดยสองเรื่องแรกเป็นผลงานจากงานวิจัยที่ศึกษาด้วยวิธีการของการประเมินผล เริ่มจากเรื่องการประเมินผลตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การเคหะแห่งชาติ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาวิธีการสำรวจความพึงพอใจ สาระสำคัญของตัวชี้วัดความพึงพอใจที่เป็นประโยชน์ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย จากนั้นเป็นการประเมินผลที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งได้รวมผลการศึกษาจากการศึกษาทั้งส่วนที่มาจาก การประเมินผลการส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและการพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในแต่ละโครงการและภาพรวมของการดำเนินงาน รวมทั้งประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้น

สำหรับเรื่องที่สามเป็นบทความที่กล่าวถึงการท่องเที่ยวในอีกลักษณะหนึ่ง โดยนำเสนอรูปแบบหรือแนวทางที่ควรจะเป็นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ-วัฒนธรรมในประเทศไทย และบทสุดท้ายเป็นผลงานที่สังเคราะห์มาจากวิทยานิพนธ์ที่ศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการในงานสังคมสงเคราะห์ ในด้านการให้บริการ

ขอขอบคุณทุกบทความและยินดีที่จะเป็นอีกหนึ่งเวทีในการนำเสนอผลงานอันทรงคุณค่าของบทความอื่น ๆ อีกต่อไป

บรรณาธิการ

วารสารวิจัยสังคม
Journal of Social Research

ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 2547

Vol.27 No.1 2004

สารบัญ

	หน้า
การประเมินผลตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การเคหะแห่งชาติ ประจำปี 2547 <i>สุรียา วีรวงศ์ และคณะ</i>	1
การประเมินผลการส่งเสริมให้คนไทยเดินทาง ท่องเที่ยวในประเทศไทยและ การพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว <i>วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ</i>	45
Educating the tourists, empowering the community-the way (it should be) for eco-and cultural tourism in Thailand <i>Narumon Arunotai</i>	97
การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในภาครัฐ: ศึกษาการให้บริการในงานสังคมสงเคราะห์ <i>ดำรงศักดิ์ จันทิพย์</i>	125

การประเมินผล
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ
ประจำปี 2547

สุรียา วีรวงศ์¹ และคณะ²

¹สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²รศ.ดร.วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ -คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , นายอเนกพล เกื้อมา,
นางสาวสุรางค์รัตน์ จำเริญพร, นางสาวลลิตา วีรวงศ์ - สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

1. เกริ่นนำ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติประจำปี 2547 ที่การเคหะแห่งชาติ (กคช.) ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาวิธีการสำรวจความพึงพอใจสาระสำคัญของตัวชี้วัดความพึงพอใจที่เป็นประโยชน์ในการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของชีวิตมนุษย์ที่รัฐได้จัดบริการให้โดยผ่านรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้มีโครงการสำคัญที่ผู้ศึกษาได้คัดสรรมานำเสนอ 3 ประเภท ได้แก่ (1) โครงการประเภทเช่าและเช่าซื้อที่ทาง กคช. เป็นผู้บริหารโครงการ (2) โครงการประเภทเช่าที่ทาง กคช. มอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ และ (3) โครงการบ้านเอื้ออาทร

2. วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

- (1) เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของ กคช. ทั้งที่เป็นโครงการประเภทเช่าและเช่าซื้อจากการได้รับบริการในด้าน
 1. ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน
 2. คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
 3. ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน/การมีส่วนร่วมของชุมชน
- (2) เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่ กคช. ได้มอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการจากการได้รับบริการในด้าน

1. ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน
 2. คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
 3. ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน/การมีส่วนร่วมของชุมชน
- (3) เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้จองสิทธิ์เกี่ยวกับการดำเนินโครงการบ้านเอื้ออาทรในส่วนของกรให้บริการด้านการจองสิทธิ์ การจับสลาก การส่งมอบอาคาร และการตอบสนองข้อ ร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ดังนี้
1. กระบวนการเปิดจองโครงการบ้านเอื้ออาทร ระยะเวลาที่ 3/2 (ระหว่างวันที่ 30 มกราคม – 8 กุมภาพันธ์ 2547)
 2. กระบวนการส่งมอบอาคารในโครงการรังสิต ระยะเวลาที่ 2 (365 หน่วย) โครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง ระยะเวลาที่ 1 (836 หน่วย)
 3. ความพึงพอใจของผู้ได้สิทธิ์ในโครงการบ้านเอื้ออาทรต่อการตอบสนองข้อร้องเรียน
 4. ความพึงพอใจของผู้จองสิทธิ์โครงการบ้านเอื้ออาทรต่อกระบวนการการจับสลากได้สิทธิ์ในปี 2547

3. ขอบเขตของการศึกษา

ในการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวมีขอบเขตของงานและรายละเอียด ดังนี้

- (1) การทบทวนผลงานในอดีต แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล
- (2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคณะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ ทั้งประเภทเช่าและเช่าซื้อจากการรับบริการในด้านความเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติตามหน่วยปฏิบัติการของการเคหะแห่งชาติ
- (3) การสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชน เช่าเหมาบริหารโครงการในด้านความเร็วในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
- (4) การสำรวจความพึงพอใจของการดำเนินโครงการบ้านเอื้ออาทรในส่วนของบริการด้านการจองสิทธิ์ การจับสลากได้สิทธิ์ การส่งมอบอาคาร และการตอบสนองข้อร้องเรียน
- (5) ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาหรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของการเคหะแห่งชาติ ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการที่สามารถนำมาใช้ได้จริงตามผลการศึกษาข้อ (2) (3) และ (4)

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- (1) การสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การเคหะแห่งชาติ ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 สุ่มตัวอย่างแยกตามพื้นที่ความรับผิดชอบของหน่วยปฏิบัติของ 5 ศูนย์
- (2) การสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จาก โครงการที่การเคหะแห่งชาติให้เอกชนเช่าเหมานั้น เป็นการสุ่มตัวอย่างจากโครงการที่กระจายเป็นรายภาค
- (3) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสุ่มตัวอย่างตามข้อ (1) และ (2) ให้มีจำนวนตัวอย่างที่มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละกลุ่มอยู่ที่ระดับ 0.95

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการการเคหะแห่งชาติ นอกจากเป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ ของการบริการในระดับฝ่าย/ศูนย์ ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานภายใน ประจำปี 2547 แล้ว ผลของการสำรวจยังจะเป็นประโยชน์ต่อการเคหะ แห่งชาติในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- (1) รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการเคหะ แห่งชาติในด้านต่างๆ ปัญหา ข้อบกพร่องของการให้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- (2) การเคหะแห่งชาติสามารถนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

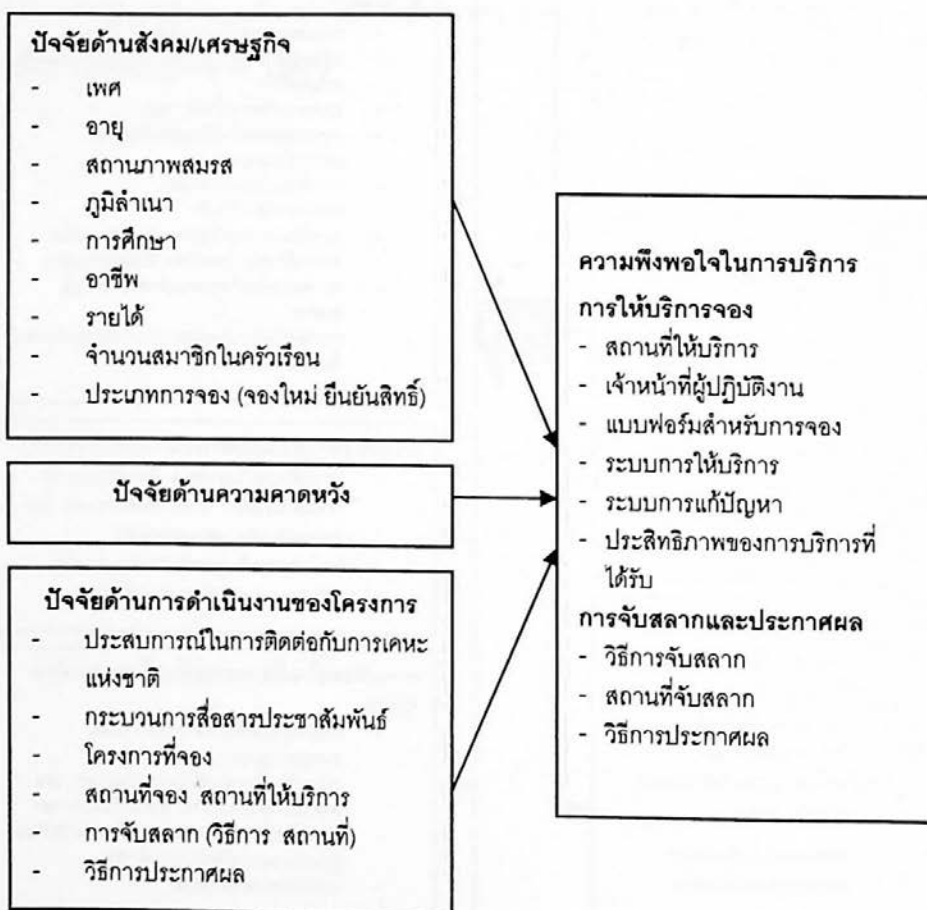
6. กรอบแนวคิดและตัวแปร

- (1) กรอบแนวคิดและตัวแปรในการสำรวจความพึงพอใจผู้อยู่อาศัยในโครงการของการเคหะแห่งชาติ มีดังนี้



(2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้จองสิทธิ์เกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการบ้านเอื้ออาทร

การกำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการสำรวจความพึงพอใจของผู้จองและผู้ซื้อบ้านโครงการบ้านเอื้ออาทร ตามกระบวนการจองและการจับสลาก มีดังนี้



7. วิธีการศึกษา

7.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคณะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ โครงการที่ให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ โครงการบ้านเคื้ออาหาร และผู้ใช้บริการต่อการก่อสร้างโครงการของการเคหะแห่งชาติ มีเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) แบบสอบถาม (Questionnaire)

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามที่กำหนดเป็นมาตรวัดลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

- Nominal Scale เป็นการแบ่งกลุ่มของข้อมูลเป็นกลุ่ม (Category) โดยคำถามเป็นลักษณะให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงตัวเดียว ได้แก่ คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบและข้อมูลการจอบ เช่น ชื่อ เพศ ระดับการศึกษา โครงการที่อาศัย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการ ประสบการณ์ในการร้องเรียน เป็นต้น
- Interval Scale เป็นมาตรวัดที่ละเอียดกว่า Nominal Scale โดยจะใช้ในคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ทัศนคติ เรื่องความพึงพอใจ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และปรับใช้ระดับความพอใจ 5 ระดับ คือ

5	=	พอใจมาก
4	=	พอใจ
3	=	ปานกลาง
2	=	ไม่พอใจ
1	=	ไม่พอใจมาก

- Ratio Scale เป็นมาตรวัดที่สมบูรณ์ที่สุดที่สามารถบอกขนาด และเปรียบเทียบค่าความแตกต่างได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งใช้ในคำถามที่ให้ผู้ตอบตอบตามความเป็นจริง เช่น อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ เป็นต้น

(2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้านความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยและผู้ให้บริการจากการเคหะแห่งชาติด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Technique) เป็นอีกระเบียบวิธีที่ออกแบบมาเพื่อตรวจสอบข้อมูล

7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยตรงทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่ได้จากฐานข้อมูลผู้อยู่อาศัย ผู้จอง และผู้ได้สิทธิ์โครงการบ้านเอื้ออาทรของการเคหะแห่งชาติ โดยขอความร่วมมือจากผู้ที่พักเป็นตัวอย่างให้กรอกแบบสอบถามแล้วส่งคืนกลับมา

(2) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดสนทนากลุ่ม 5 ศูนย์ (โครงการ เคะชน ชุมชน) ใน 5 ภาคของประเทศ โครงการที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้ เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ โครงการบ้านเอื้ออาทรและโครงการก่อสร้างของ ฝ่ายโครงการ 1 และ 2 โดยจำแนกผู้ร่วมสนทนากลุ่มซึ่งคัดเลือกมาจากรายชื่อ ผู้อยู่อาศัยในจังหวัดที่เป็นตัวแทนของศูนย์/ภาค สำหรับกรณีผู้จองโครงการบ้าน เอื้ออาทรจะแยกเป็นกลุ่มอาชีพหลัก 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. กลุ่มอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท
3. กลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่นๆ

8. การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการการเคหะ แห่งชาติที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยจำแนกออกเป็น กลุ่มผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่การเคหะแห่งชาติบริหารเองและกลุ่มผู้อยู่อาศัย ในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนบริหารโครงการ โครงการบ้าน เอื้ออาทรของการเคหะแห่งชาติ ได้แก่ โครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง ระยะที่ 1/โครงการบ้านเอื้ออาทรรังสิต ระยะที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณทำการประมวลผล ด้วยโปรแกรม SPSS และการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

เป็นการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบโดยใช้เทคนิคทางสถิติต่างๆ ซึ่งการวิเคราะห์เปรียบเทียบจะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) สัดส่วน (Proportion) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ลักษณะนี้ทำให้เห็นลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลและใช้ได้กับข้อมูลทุกตัว นอกจากนั้นยังใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการคำนวณในขั้นต่อไป

การให้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ระดับพอใจมาก = 4.50 ขึ้นไป

ระดับพอใจ = 3.50 - 4.49

ระดับปานกลาง = 2.50 - 3.49

ระดับไม่พอใจ = 1.50 - 2.49

ระดับไม่พอใจมาก = ต่ำกว่า 1.49

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม เสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปตรวจสอบ วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณ และนำข้อมูลที่ได้สรุปผลเป็นความพึงพอใจในภาพรวม

9. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการเคหะแห่งชาติ ประจำปี 2547

9.1 ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ จำแนกตามหน่วยงานของ กคช. ที่รับผิดชอบ

ตารางความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ	สนค.1 (n=609)		สนค.2 (n=539)		สนค.3 (n=547)		ตภภ.1 (n=421)		ตภภ.2 (n=366)		รวม (n=2,482)	
	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.
1. ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	3.02	.489	3.09	.518	2.82	.538	2.96	.477	2.90	.541	2.96	.521
2. ความพึงพอใจเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน	2.73	.515	2.67	.520	2.77	.613	2.68	.541	2.54	.623	2.69	.564

ประเด็นความพึงพอใจ	สนค.1 (n=609)		สนค.2 (n=539)		สนค.3 (n=547)		ศภภ.1 (n=421)		ศภภ.2 (n=366)		รวม (n=2,482)	
	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.
3. ความพึงพอใจในการ บริการจากหน่วยงาน ของการเคหะแห่งชาติ	2.94	.546	2.81	.637	2.80	.586	2.74	.548	2.71	.635	2.81	.594
4. ความพึงพอใจเรื่อง ความเข้มแข็งของ องค์กรชุมชน	2.64	.403	2.59	.412	2.66	.454	2.62	.428	2.50	.536	2.61	.445
	(n=151)		(n=163)		(n=144)		(n=102)		(n=110)		(n=670)	
5. ความพึงพอใจในเรื่อง การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	2.18	.687	2.04	.626	2.09	.725	2.07	.694	1.98	.757	2.08	.695
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70	.330	2.64	.386	2.63	.307	2.61	.331	2.53	.345	2.63	.338

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เมื่อแบ่งการพิจารณาแต่ละด้านของความพึงพอใจโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ในเรื่องคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมสูงสุดที่สุดคือ 2.96 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการจากหน่วยงานของการเคหะแห่งชาติที่ค่าเฉลี่ย 2.81 ความพึงพอใจเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ค่าเฉลี่ย 2.69 ความพึงพอใจเรื่องความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนที่ค่าเฉลี่ย 2.61 ส่วนความพึงพอใจเรื่องการตอบสนองเรื่องร้องเรียนอยู่ใน ระดับไม่พอใจ ที่ค่าเฉลี่ย 2.08

9.2 ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ

ตารางความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนบริหารโครงการ จำแนกตามพื้นที่ของโครงการ

ประเด็นความพึงพอใจ	กรุงเทพมหานคร (n=438)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n=117)		ภาคเหนือ (n=52)		ภาคกลาง (n=100)		ภาคใต้ (n=24)		รวม (n=731)	
	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.
1.ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน	2.96	.536	3.22	.649	3.20	.512	3.02	.495	3.22	.496	3.04	.557
2.ความพึงพอใจเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน	2.99	.802	3.19	.769	3.24	.508	3.11	.746	3.09	.709	3.06	.772

ประเด็นความพึงพอใจ	กรุงเทพมหานคร (n=438)		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n=117)		ภาคเหนือ (n=52)		ภาคกลาง (n=100)		ภาคใต้ (n=24)		รวม (n=731)	
	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.	mean	s.d.
3.ความพึงพอใจเรื่อง ความเข้มแข็งของ องค์กรชุมชน	3.26	.566	3.33	.581	3.41	.324	3.30	.510	3.47	.236	3.30	.541
	(n=137)		(n=19)		(n=18)		(n=33)		(n=7)		(n=214)	
4.ความพึงพอใจในเรื่อง การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	2.05	.635	2.31	.739	2.43	.870	2.13	.812	1.78	.644	2.11	.702
ค่าเฉลี่ยรวม	2.82	.528	3.01	.470	3.07	.434	2.89	.516	2.89	.756	2.87	.523

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในคณะชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนบริหารโครงการ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อแบ่งพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความ พึงพอใจเรื่องความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนสูงที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.3 ในเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน คือ 3.06 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ค่าเฉลี่ย 3.04 และความพึงพอใจในเรื่องการตอบสนองข้อร้องเรียน มีความพึงพอใจระดับไม่พอใจ ที่ค่าเฉลี่ย 2.11

ผลของการศึกษาพบว่า ผู้อยู่อาศัยทั้งที่ตอบแบบสำรวจและสนทนากลุ่มได้นำเสนอปัญหาของชุมชนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นต่างๆ ซึ่งผู้อยู่อาศัยได้นำเสนอมาพร้อมกับการให้ข้อเสนอแนะ พิจารณาได้ว่า ประเด็นที่เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลในทั้งสองส่วนของเทคนิคของการศึกษาวิจัยโดยภาพรวมแล้วมีความสอดคล้องกันทั้งในส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ โดยพิจารณาจากประเด็นหลักที่เป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ (1) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน (2) คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน (3) ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน / การมีส่วนร่วมของชุมชน คณะผู้ศึกษามีประเด็นอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

(1) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองข้อร้องเรียน

ในประเด็นนี้มีข้อสังเกตที่ควรพิจารณา โดยพบว่า ผลของการศึกษาจากข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะมีบางเรื่องที่เป็นประเด็นย่อยที่แตกต่างกันไปที่เสนอให้มีการแก้ไขในบางแห่ง โดยสรุปแล้วมีประเด็นที่สำคัญที่สอดคล้องกันกับข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มคือทุกศูนย์และทุกภาคจะต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของสำนักงานเคหะชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับปัญหาและการให้บริการ โดยเน้นความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ

อย่างไรก็ตามในประเด็นข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องทั้งจากแบบสำรวจและการสนทนากลุ่ม คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานเคหะชุมชน โดยเสนอให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชน

(2) คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

ข้อสังเกตเพื่อการพิจารณาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งในแบบสำรวจ การสนทนากลุ่ม มีประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันในทุกศูนย์ ในประเด็นด้านสาธารณูปโภค ยกเว้นเรื่องระบบไฟฟ้า (ในประเด็นย่อยต้องแก้ไข เช่น ไฟทางสาธารณะ เป็นต้น) ประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ทุกศูนย์และทุกภาคควร

ต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนด้านสาธารณูปการจะมีประเด็นบางข้อที่มีข้อเสนอแนะแตกต่างกันไปในแต่ละศูนย์ และจะมีประเด็นที่เป็นข้อแตกต่างจากที่อื่น อาทิ การออกกระเปาะบมให้มีที่ตั้งอยู่ร้านซ่อมรถยนต์ภายในชุมชนที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ในขณะที่ผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่เอกชนเช่าเหมาจะมีปัญหาและ ข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในส่วนที่เป็นระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่แตกต่างไปจากผู้อยู่อาศัยที่สำนักงานเคหะชุมชนดูแล ในประเด็นที่เป็นเรื่องค่าน้ำ-ค่าไฟ คุณภาพน้ำ ที่มีความเห็นพ้องต้องกันเกือบทุกภาคที่ต้องปรับปรุง และในส่วนที่เป็นคุณภาพชีวิตด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นประเด็นที่ผู้อยู่อาศัยทุกภาคมีความเห็นพ้องต้องกันกับทุกภาคว่าต้องปรับปรุงแก้ไข

- (3) ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน / การมีส่วนร่วมของชุมชน
ข้อสังเกตเพื่อการพิจารณาในบางประเด็นของการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยในชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจในส่วนของภาระแห่งชาติเป็นผู้บริหารจัดการโครงการเองนั้น ในบางพื้นที่ที่ให้ข้อมูลด้านปัญหามาพร้อมกันกับข้อเสนอแนะ ในการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม ทุกแห่งมีการให้ข้อมูลปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพราะผู้ที่ตอบแบบสำรวจโดยทั่วไปจะมีธรรมชาติที่ปรารถนแต่ปัญหามากกว่าการให้ข้อเสนอแนะ ส่วนการสนทนากลุ่มนั้นเป็นเพราะผู้เข้าร่วมมี

ความโน้มเอียงที่จะปรารถนาประเด็นปัญหาที่พบอยู่ก่อนแล้ว จึงร่วมมือมาให้ข้อมูลและเมื่อได้รับการกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็นด้านข้อเสนอแนะประกอบกับปัญหาที่น่าเสนอ จึงได้ใช้โอกาสแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชน และหน่วยงาน

ในทำนองเดียวกัน ผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่เอกชนเช่าเหมา บริการที่ให้ข้อมูลในแบบสำรวจนั้นจะมีเพียงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือเท่านั้นที่มีประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ ในเรื่องของความร่วมมือของการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ส่วนภาคอื่นๆ ไม่พบข้อมูลนี้ในแบบสำรวจ แต่ในการสนทนากลุ่มกลับพบว่า ในทุกแห่งอีกเช่นกันที่เน้นประเด็นนี้เป็นสำคัญ แม้จะมีบางพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนอยู่ เช่น ที่พัทลุง แต่ก็ยังมีข้อคิดเห็นเรื่องความตระหนักของสมาชิกชุมชนในการมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อการพัฒนาชุมชนที่ตนอยู่อาศัยให้เข้มแข็งและต่อเนื่อง ดังนั้นการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคที่สองจึงมีผลทำให้เกิดความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อค้นพบในการศึกษาที่ทุกศูนย์และทุกภาคจะต้องให้ความตระหนักและเอาใจใส่ในประเด็นนี้เป็นสำคัญ

9.3 ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร

- (1) ความคาดหวังก่อนการเปิดจอง การจองและการจับสลาก

ตาราง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรของการ
เคหะแห่งชาติ

ความคาดหวังก่อนการเปิดจองและความพึงพอใจใน การจับสลากและประกาศผล	mean	s.d.
ความคาดหวังในการเปิดจอง	3.23	.497
ความคาดหวังในการจับสลาก	2.97	.909
ค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวัง	3.19	.512
ความพึงพอใจในการเปิดจอง	3.72	.630
ความพึงพอใจในการจับสลาก	3.25	.730
ความพึงพอใจในการจับสลากโดยเฉพาะผู้ไปร่วมงาน ในวันจับสลาก	3.66	.758
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจ	3.57	.595

ความคาดหวังก่อนการเปิดจองโครงการและความพึงพอใจในการจับ
สลากและประกาศผลของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมความ
คาดหวังการจองและการจับสลาก 3.19 มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
โดยมีค่าเฉลี่ยในความคาดหวังการเปิดจอง 3.23 ความคาดหวังในการจับสลาก
2.97 ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการจับสลากและประกาศผลเท่ากับ 3.57
อยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาข้อย่อยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการ
เปิดจอง 3.72 ความพึงพอใจในการจับสลาก (โดยเฉพาะผู้ไปร่วมงานวันจับ

สลาท) 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจเช่นเดียวกัน สำหรับความพึงพอใจในการจับสลากอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.25

ผลการสนทนากลุ่มทั้ง 3 กลุ่มอาชีพพบว่า โดยสรุปภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจในการเปิดจองโครงการบ้านเอื้ออาทรทั้งในด้านความชัดเจนของข่าวสาร การเปิดจองและการจอง การจัดสถานที่รับจอง การจัดขั้นตอนในการจอง การให้ข้อมูลแนะนำในการจอง การให้บริการของพนักงานรับจองและระยะเวลาที่ใช้ในการจอง แต่จะมีบางประเด็นที่แต่ละกลุ่มอาชีพมีความไม่พึงพอใจแตกต่างกันไป อาทิ การให้ข้อมูลข่าวสารของการเคหะแห่งชาติขาดความต่อเนื่องและไม่ครบถ้วน ก่อให้เกิดความกังวลใจจากการรอคอยภายหลังการจองผ่านพ้นไปแล้ว ความคับแคบของสถานที่รับจองในวันสุดท้ายที่ผู้คนที่ต่างพากันมาจองและแย่งกันเข้ารับบริการโดยไม่เป็นไปตามลำดับที่ขั้นตอนที่จัดไว้ และการตรวจสอบเอกสารที่ล่าช้าเพราะคนมาจองกันมากในวันนั้น เป็นต้น

ส่วนการจับสลากและการประกาศผลพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความไม่พึงพอใจต่อการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารและความชัดเจนของข่าวสารวิธีการจับสลาก วิธีการจับสลาก และการประกาศผลการจับสลาก ทั้งนี้ยกเว้นผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่มีสิทธิ์ได้บ้านเอื้ออาทรที่แสดงความแปลกใจของการได้มาซึ่งสิทธิ์นั้น เมื่อได้รับหนังสือแจ้งว่าได้สิทธิ์

อย่างไรก็ตามในกลุ่มของผู้จองใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจวิธีการจับสลากที่ใช้การสุ่มด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยให้ความเห็นว่ามีคามยุติธรรมและโปร่งใส แต่กลุ่มอาชีพราชการและรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น กลับมีความเห็นตรงกันข้าม

- (2) ความพึงพอใจในการส่งมอบอาคารของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้าน
 เอื้ออาทรบางโหลง ระยะที่ 1 / โครงการบ้านเอื้ออาทร รังสิตคลอง
 สาม ระยะที่ 2

ตาราง ความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง ระยะที่
 1 / โครงการบ้าน เอื้ออาทรรังสิตคลองสาม ระยะที่ 2

ความพึงพอใจในการส่งมอบอาคาร	mean	s.d.
1. การแจ้งข่าวสารการได้สิทธิ์	3.87	0.749
2. การเยี่ยมชมโครงการของผู้ได้สิทธิ์	3.31	0.767
3. การทำนิติกรรม	3.74	0.669
4. การติดต่อสถาบันการเงิน	3.79	0.621
5. ราคามบ้านและการผ่อนชำระ	3.51	0.819
6. การส่งมอบอาคาร	3.10	.820
7. การออกแบบอาคาร	3.29	.732
8. การก่อสร้าง	2.77	.939
9. ทำเลที่ตั้งโครงการ	3.02	.738
10. ระบบสาธารณูปโภค - สาธารณูปการ	3.36	.6691
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	.515

ความพึงพอใจในการส่งมอบอาคารโครงการบ้านเอื้ออาทรบางโหลง ระยะ
 ที่ 1/โครงการบ้านเอื้ออาทรรังสิต คลองสาม ระยะที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม

ความพึงพอใจระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.38 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การแจ้งข่าวสารการได้สิทธิ์สูงสุดค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา คือการติดต่อสถาบันการเงินค่าเฉลี่ย 3.79 การทำนิติกรรมค่าเฉลี่ย 3.74 ราคาบ้านและการผ่อนชำระค่าเฉลี่ย 3.51 ระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการค่าเฉลี่ย 3.36 การเยี่ยมชมโครงการของผู้ได้สิทธิ์ค่าเฉลี่ย 3.31 การออกแบบอาคารค่าเฉลี่ย 3.29 การส่งมอบอาคารค่าเฉลี่ย 3.10 ท่าเลที่ตั้งโครงการค่าเฉลี่ย 3.02 และการก่อสร้างค่าเฉลี่ย 2.77

ผลการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้ร่วมสนทนากลุ่มทั้ง 2 โครงการพึงพอใจการแจ้งข่าวสารการได้สิทธิ์ที่มีความรวดเร็ว การทำนิติกรรมสัญญาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้ข้อมูลและ คำแนะนำ แม้ว่าคำแนะนำบางครั้งอาจจะยังไม่ละเอียดพอ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจากโครงการบางโหลงพึงพอใจการติดต่อสถาบันทางการเงินที่มีให้เลือกถึง 2 แห่ง ต่อมาภายหลังแม้ว่าการเคหะแห่งชาติกำหนดให้ติดต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้แห่งเดียวก็ไม่น่าเป็นปัญหาแต่อย่างใด ในขณะที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจากโครงการรังสิต คลองสามระยะ 2 พึงพอใจการกำหนดจำนวนงวด และจำนวนเงินผ่อนชำระที่สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ได้สิทธิ์แต่ละราย ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจากทั้งสองโครงการพึงพอใจการส่งมอบอาคารที่ตรงเวลา ระบบสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน (ยกเว้นการติดตั้งโทรศัพท์) และผู้ร่วมสนทนากลุ่มจากโครงการบางโหลงพึงพอใจทำเลที่ตั้งของโครงการที่มีความสะดวกในการเดินทาง

ส่วนประเด็นที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มไม่พึงพอใจ มีดังนี้ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มจากทั้งสองโครงการไม่พึงพอใจการเยี่ยมชมโครงการของผู้ได้สิทธิ์

เนื่องจากในระหว่างการก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ไม่อนุญาตให้ผู้ได้สิทธิ์เข้าเยี่ยมชมโครงการ ราคาบ้านและการกำหนดดอกเบี้ยของธนาคารสูงเกินไป เมื่อเทียบกับคุณภาพบ้าน การออกแบบอาคารที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ผู้รับมอบอาคารโครงการรังสิต คลองสาม ไม่พึงพอใจการให้ข้อมูลติดต่อสถาบันการเงินที่ไม่ตรงกันระหว่างก่อน-หลังได้สิทธิ์ ส่วนผู้ร่วมสนทนากลุ่มโครงการบางโหลง ไม่พึงพอใจการยื่นเอกสารประกอบการกู้เงินที่ธนาคาร เนื่องจากบริการล่าช้า ใช้เวลาทั้งวัน ท้ายที่สุดประเด็นที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มไม่พึงพอใจอย่างมาก คือ การก่อสร้างอาคารซึ่งไม่ประณีต

10. การอภิปรายผล

10.1 กลุ่มผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่การเคหะแห่งชาติบริหารเองและผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่ทางสำนักงานเคหะชุมชนเป็นผู้บริหารจัดการและที่ทางการเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาเป็นผู้บริหารจัดการ พบว่าโดยภาพรวมในประเด็นศึกษาหลักๆ ที่จำแนกดังต่อไปนี้ นั้นมีลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันมากกว่าที่จะแตกต่างกัน ยกเว้นว่าจะมีบางประเด็นย่อยที่ตัวเลขมีจำนวนแตกต่างกันไปบ้างเล็กน้อยไม่เกิน ร้อยละ 10 หรือมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันไม่เกิน 0.5 และในทำนองเดียวกันในกรณีผลของการสนทนากลุ่มพบว่า ผู้ที่อยู่อาศัยภายใต้การบริหารจัดการของทั้ง 2 หน่วยงานต่างมีแนวโน้มของความไม่พึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากผู้ศึกษาพบว่าผู้ที่เข้ามาร่วมสนทนากลุ่ม

นั้น แม้ว่าทางผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มจากรายชื่อของผู้อยู่อาศัย และให้ตอบรับกลับมาทางไปรษณีย์ว่ายินดีให้ความร่วมมือเข้าร่วมการสนทนา เมื่อมีผู้ถูกสุ่มไม่ตอบรับกลับมา ผู้ศึกษาต้องใช้วิธีไปหาผู้อื่นทดแทนด้วยการไปนัดหมายที่บ้านโดยตรงเป็นการล่วงหน้าแต่เมื่อถึงเวลานัดหมายกลับพบว่าผู้ที่มาร่วมสนทนาดังกล่าวกลุ่มบางท่านมาโดยผู้ที่รับนัดหมายไว้ขอให้มาแทนด้วยความประสงค์จะมาให้ข้อมูลพร้อมทั้งร้องเรียนถึงปัญหาที่ประสบอยู่ และเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา ดังนั้นผลการศึกษาจึงพบว่ามีความประจักษ์ของความจริงในประเด็นต่างๆ บางประเด็นเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับผลการสำรวจ ดังประเด็นของการศึกษาต่อไปนี้

(1) ด้านการปฐมนิเทศและการรับรู้สิทธิและหน้าที่

ผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่บริหารงานโดยสำนักงานเคหะชุมชนไม่เคยได้รับการปฐมนิเทศให้รับทราบเรื่องสิทธิและหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 64.3 และผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการไม่เคยรับรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 73.2 ส่วนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มจากทั้ง 2 หน่วยงาน ไม่มีผู้ใดตอบว่าเคยได้รับการปฐมนิเทศ แม้ว่าบางคนจะเข้ามาอยู่อาศัยตั้งแต่เริ่มแรกก็มีโครงการ

(2) การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้อยู่อาศัย

ผู้อยู่อาศัยในทั้ง 2 หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวนร้อยละ 20-40 เท่านั้น และกิจกรรมที่มีการเข้าร่วมเป็นกิจกรรมการประชุมกับการเคหะแห่งชาติบ้าง กับหน่วยงานอื่นของรัฐบ้าง และกิจกรรมประเภทงานประเพณี

เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น ส่วนกิจกรรมที่เป็นลักษณะของการรวมกลุ่มหรือองค์กรต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้เป็นสมาชิกร้อยละ 40 ขึ้นไป ซึ่งมีนัยยะทั้งเป็นการขาดสำนึกร่วมของความเป็นชุมชนและหรือเพราะการขาดการสนใจในการสร้างเสริมความเป็นชุมชนจากทางโครงการ

(3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49)

ผลสรุปการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากทั้ง 2 หน่วย คือ ผู้อยู่อาศัยที่ใช้บริการของการเคหะแห่งชาติและผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนที่เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ โดยภาพรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลาง คือ 2.64-3.47 ซึ่งมีนัยสำคัญว่าจะต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขในประเด็นย่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นการสนทนากลุ่มที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มต้องการให้มีการบริการที่ดีกว่านี้ โดยจะพิจารณาเพิ่มเติมจากค่าเฉลี่ยต่ำ

2. ความพึงพอใจในระดับที่ไม่พึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49)

- การตอบสนองข้อร้องเรียน

ผลสรุปการศึกษาพบว่า การตอบสนองข้อร้องเรียนทั้งของผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของการเคหะแห่งชาติและผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติมอบหมายให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับไม่พึงพอใจ 2.08 และ 2.11 ตามลำดับ และประเด็นย่อยของการตอบสนองข้อร้องเรียนเกือบทุกประเด็น โดยเฉพาะความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่

ร้องเรียนในเคหะชุมชนมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ 1.91 และบริษัทเอกชนมีค่าเฉลี่ยที่ 2.13

อย่างไรก็ตามในประเด็นย่อยที่เป็นเรื่องการตอบรับหรือการชี้แจงหลังการรับเรื่องร้องเรียนพบว่า การบริการของเคหะชุมชนมีค่าเฉลี่ยที่ 2.09 ซึ่งอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ แต่การบริการของบริษัทเอกชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.65 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนของ การสนทนากลุ่มในประเด็นนี้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นพ้องต้องกันว่ามีความไม่พึงพอใจ

- ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ผลสรุปพบว่าการจัดเวรยามของชุมชนในเคหะชุมชนนั้น ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในระดับไม่พึงพอใจ โดยมีที่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.30 ผลของการสนทนากลุ่มก็เป็นไปในทำนองเดียวกัน

- การบริการจากหน่วยงานของการเคหะแห่งชาติ

ผลสรุปจากการสำรวจพบว่า การรับแจ้งซ่อมอาคารและสาธารณูปโภคอยู่ที่ค่าเฉลี่ยไม่พึงพอใจ 2.43 ส่วนผู้สนทนากลุ่มไม่พึงพอใจเช่นกัน

นอกจากประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในการสนทนากลุ่มของผู้อยู่อาศัยในชุมชนของการเคหะแห่งชาติ ยังพบว่าที่เคหะชุมชนสงขลา มีประเด็นของกรณีเรื่องที่ดินที่การเคหะแห่งชาติเช่ามาจากที่ราชพัสดุและไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ได้หลังจากผ่อนบ้านหมดแล้ว โดยที่ผู้อยู่อาศัยแจ้งว่าในการทำสัญญานั้นมีเพียงแค่การลงชื่อในตัวสัญญาเท่านั้น ทาง

เจ้าหน้าที่ไม่ได้ชี้แจงแจ้งให้เจ้าตัวทราบในเรื่องของกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำให้ผู้อยู่อาศัยได้ทำหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และปัจจุบันนี้ต้องรับภาระจ่ายค่าเช่าที่ดินเดือนละ 300 บาท

11. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ การเคหะแห่งชาติ ประจำปี 2547

11.1 กรณีผู้อยู่อาศัยในเคหะชุมชนของการเคหะแห่งชาติ ที่ หน่วยงานเป็นผู้บริหารโครงการ

(1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การเคหะแห่งชาติควรเน้นนโยบายจัดหาที่อยู่อาศัยที่ผู้อยู่อาศัยมีกรรมสิทธิ์ถือครองที่ดินเป็นของตนเองเพื่อความมั่นคงในชีวิตด้านที่อยู่และความเป็นเจ้าของ ส่วนกรณีที่เป็นที่ราชพัสดุ การเคหะแห่งชาติต้องให้ความรู้เรื่องสิทธิการครอบครองที่อยู่อาศัยแก่ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการที่การเคหะแห่งชาติจัดให้และรับทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้จากสิทธินั้นๆ อย่างชัดเจนในขั้นตอนการทำสัญญา
2. การเคหะแห่งชาติควรประสานกับหน่วยงานภาครัฐด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในการจัดบริการทั้งก่อนจัดทำโครงการเพื่อเตรียมแผนการให้บริการและเมื่อโครงการได้ดำเนินการแล้วให้มีการบริการตามที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการด้านไฟฟ้า ประปา การกำจัดขยะ การระบายน้ำ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นปัญหาหลัก

ในโครงการที่ศึกษา เช่น ไฟทางมีน้อยหรือมีไม่เพียงพอในบางโครงการ ความต้องการระบบน้ำประปาจากการประปาภูมิภาคเพื่อทดแทนระบบน้ำบาดาล การจัดเก็บขยะที่ไม่สม่ำเสมอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการดูแลของสายตรวจจากสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตโครงการ

3. การเคหะแห่งชาติควรออกแบบแปลนการก่อสร้างของโครงการให้มีบริเวณที่จอดรถให้เพียงพอกับสัดส่วนของครัวเรือนผู้อาศัย โดยคำนึงถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้อาศัยในช่วง 5-10 ปีแรกของโครงการ
4. การเคหะแห่งชาติควรกำหนดนโยบายการบริหารชุมชน โดยให้ผู้อยู่อาศัยมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชนในทุกขั้นตอน และให้ความสำคัญกับประเด็นการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน

(2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การเคหะแห่งชาติควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารบุคคล ซึ่งมีผลต่อกรณีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้อยู่อาศัยด้วยกันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการเคหะแห่งชาติจึงควรมีมาตรการ ดังนี้

- การโยกย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ (โดยเฉพาะหัวหน้าสำนักงานควรจะต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ) เมื่อมีกรณีเกิดความขัดแย้งกับผู้อยู่อาศัยในชุมชนอย่างรุนแรง หรือไม่สามารถหาข้อยุติได้
 - การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการบริการ (service mind) เพื่อมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ ความรวดเร็วและความมีอัธยาศัย เป็นต้น
2. การเคหะแห่งชาติควรส่งเสริมให้มีระบบการติดตามผลการบริหารและบริการในชุมชนและสนับสนุนการริเริ่มของชุมชนในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ขยายผลไปถึงการมีส่วนร่วมในการดูแลชุมชนของตนเองอย่างเข้มข้นต่อไป
 3. การเคหะแห่งชาติควรเร่งดำเนินการหาข้อยุติกรณีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิในที่ดินของเคหะชุมชนสงขลา ร่วมกับกรมธนารักษ์ เพื่อให้รัฐบาลออกพระราชกำหนดและดำเนินการขั้นตอนถัดไปเป็นพระราชบัญญัติว่ากระทำได้หรือไม่เพียงใด ในขณะที่เดียวกันการเคหะแห่งชาติควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์เรื่องความร่วมมือกับสำนักงานบริหารการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน ซึ่งได้กำหนดให้กรมธนารักษ์ การเคหะแห่งชาติและสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานนำร่องในปี 2546 ในด้านการให้กู้กับสัญญาเช่าและเช่าซื้อ รวมทั้งธนาคารกรุงไทยได้ลงนาม

ในบันทึกความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐต่าง ๆ 5 แห่ง คือ การ
เคหะแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช
กรมธนารักษ์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรมที่ดิน
เพื่อดำเนินการในเรื่องการแปลงสินทรัพย์เป็นทุนในปี
2546 เช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้ผ่อนคลายความเดือดร้อนแก่ผู้
อาศัยในเคหะชุมชนสงขลาได้ในระดับหนึ่งและยังช่วยส่งเสริม
การใช้สิทธิในรูปแบบใหม่กับเคหะชุมชนในโครงการอื่น ๆ อีก
ด้วย

11.2 กรณีผู้อยู่อาศัยในชุมชนที่การเคหะแห่งชาติได้มอบหมายให้ เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการ

(1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การเคหะแห่งชาติควรประสานกับหน่วยงานภาครัฐด้าน
สาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการในการจัดบริการทั้งก่อน
จัดทำโครงการเพื่อเตรียมแผนการให้บริการและเมื่อโครงการ
ได้ดำเนินการแล้วให้มีการบริการตามที่กำหนด โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งบริการด้านไฟฟ้า ประปา การกำจัดขยะ ความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และบริการทางสาธารณสุข
ซึ่งเป็นปัญหาหลักใน โครงการที่ศึกษา เช่น ไฟทางมีน้อยใน
บางโครงการความต้องการระบบน้ำประปาจากการประปา
ภูมิภาคเพื่อทดแทนระบบน้ำบาดาล การจัดเก็บขยะที่ไม่
สม่ำเสมอขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการดูแล

ของสายตรวจจากสถานีตำรวจอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกัน
และปราบปรามอาชญากรรมในเขตโครงการ

2. การเคหะแห่งชาติควรออกแบบแปลนการก่อสร้างของ
โครงการให้มีบริเวณที่จอดรถให้ เพียงพอกับสัดส่วนของ
ครัวเรือนผู้อาศัย โดยคำนึงถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทาง
เศรษฐกิจและสังคมของผู้อาศัยในช่วง 5-10 ปีแรกของ
โครงการ
3. การเคหะแห่งชาติควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้รัดกุมในการ
ให้เอกชนเช่าเหมาบริหารโครงการเพื่อให้เกิดผลตอบแทนที่
คุ้มค่ารวมทั้งรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

(2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การเคหะแห่งชาติควรให้ความรู้กับผู้อาศัยในเคหะชุมชน
เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการโดยความ
เห็นชอบร่วมกัน หรืออาจนำวิธีการในลักษณะคล้ายคลึงกับ
นิติบุคคลอาคารชุดมาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม เพื่อ
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในเรื่องความเพียงพอของไฟฟ้าทางใน
ชุมชน ระบบไฟฟ้าและระบบประปาในอาคาร การรักษา
ความสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ว่าง
เปล่า การระบายน้ำ ปัญหาสัตว์เลี้ยง ผู้อาศัยส่งเสียงดัง
และการรักษาความปลอดภัยภายในชุมชน รวมทั้งการ
จัดสร้างและบำรุงรักษาสนามออกกำลังกาย สนามเด็กเล่น

และสว่นหย่อม นอกจากนี้ การเคหะแห่งชาติควรทำความเข้าใจกับผู้อาศัยในเคหะชุมชนว่ากิจกรรมการแก้ไขปัญหาดีควรเป็นความรับผิดชอบของการเคหะแห่งชาติ และกิจกรรมการแก้ไขปัญหาดีควรเป็นกิจกรรมความร่วมมือของชาวชุมชนด้วยกันเอง

2. การเคหะแห่งชาติควรประสานงานกับหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเพื่อจัดสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานให้ครบถ้วน โดยเฉพาะปัญหาในเขตโครงการแหลมฉบังที่เกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ให้การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน ตลาดที่มีลักษณะถูกต้องตามหลักสุขอนามัยและการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้างที่วิ่งเข้าออกหมู่บ้าน
3. หน่วยงานปฏิบัติในระดับฝ่ายและศูนย์ต้องทำหน้าที่ในการติดตาม กำกับดูแลให้เอกชนที่เช่าเหมามีการปฏิบัติตามสัญญาทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการเช่าทรัพย์สินและรับบริหารชุมชน พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทเอกชนที่ผ่านการอนุมัติดำเนินการ
4. ในสัญญาเช่าทรัพย์สินและรับบริหารชุมชนที่ทางการเคหะแห่งชาติทำกับบริษัทเอกชนเป็นข้อสัญญาที่เกี่ยวกับการดูแลทรัพย์สินในเรื่องอาคาร และสาธารณูปโภค แต่ไม่มีรายละเอียดในด้านการบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างผู้อยู่อาศัยกับผู้บริหารชุมชน ดังนั้นการเคหะแห่งชาติจึงควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของคุณภาพของ

การบริการในแต่ละปี เพื่อดูความเคลื่อนไหวว่าจะต่อสัญญาเช่าเมื่อสิ้นสุดสัญญาหรือไม่

11.3 กรณีผู้ใช้บริการโครงการบ้านเอื้ออาทรด้านการจองและการจับสลาก

(1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การเคหะแห่งชาติควรกำหนดวิธีการตรวจสอบคุณสมบัติและหลักฐานการจองให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะการตรวจสอบรายได้ของผู้ที่มีอาชีพค้าขาย
2. การเคหะแห่งชาติควรจะให้ผู้จองรายเก่ามีสิทธิในการจับสลากก่อน และเปิดโอกาสให้ผู้จองเป็นผู้จับสลากด้วยตนเอง แทนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ แต่หากการเคหะแห่งชาติยังคงต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ การเคหะแห่งชาติควรแจ้งผลการจับสลากให้ทราบทางจดหมายหรือไปรษณียบัตรไม่ว่าผู้จองจะได้สิทธิ์บ้านหรือไม่ได้สิทธิ์บ้านก็ตาม

(2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การเคหะแห่งชาติควรมีเอกสารชี้แจงเรื่องสิทธิที่ได้รับจากการจอง และเรื่องค่าบัตรประจำตัวผู้จอง 50 บาท ให้ผู้จองมีความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจน

11.4 กรณีการส่งมอบอาคารโครงการบ้านเอื้ออาทรบางไฉลง ระยะที่ 1 และบ้านเอื้ออาทรรังสิต คลองสาม ระยะที่ 2

(1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การเคหะแห่งชาติควรมีระบบประกันคุณภาพตามมาตรฐานการส่งมอบอาคารที่เข้มข้นเพื่อไม่ให้เกิดข้อบกพร่องก่อนที่ผู้อยู่อาศัยจะเข้าอยู่จริง ทั้งเรื่องความเรียบร้อยของอาคารตามแบบแปลน ความประณีตของการก่อสร้างและคุณภาพของวัสดุก่อสร้าง รวมทั้งปัญหาที่ไม่ได้ป้องกันเมื่อออกแบบแปลน เช่น หลังคาที่ขาดรางรองรับน้ำฝน ทำให้น้ำฝนไหลไปยังบ้านที่อยู่ติดกันและกำแพงรั่วระหว่างหมู่บ้านและทุ่งนาที่สามารถป้องกันให้เกิดความปลอดภัยได้อย่างเพียงพอ เป็นต้น

(2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การเคหะแห่งชาติควรปรับปรุงรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกบางประการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะลานจอดรถยนต์และจักรยานยนต์ที่เป็นสัดส่วน และมีความปลอดภัยและดูรับจดหมายที่เพียงพอ
2. การเคหะแห่งชาติควรให้ความรู้กับผู้อยู่อาศัยเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการในเรื่องระบบบริการด้านไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งการจัดองค์กรระดับชุมชนเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน นอกจากนี้การเคหะแห่งชาติควรให้ความสนใจกับผู้อยู่อาศัยในคณะชุมชนว่ากิจกรรมการแก้ไขปัญหาใดควรเป็นความรับผิดชอบของ

การเคหะแห่งชาติ และกิจกรรมการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ควรเป็น
กิจกรรมความร่วมมือของชาวชุมชนด้วยตนเอง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรุงเทพมหานคร สำนักนโยบายและแผน. 2537. ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อระบบและกระบวนการ การให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขต. รายงานฉบับ
สมบูรณ์โครงการวิจัยร่วมกับคณะพัฒนาสังคม และสมาคม
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยสังคม คณะพาณิชยศาสตร์และการ
บัญชี. 2546. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บมจ.
ธนาคารกรุงไทย ปี 2545. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยสังคม
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลา การค้า. 2540. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่องานบริการของการ
ไฟฟ้านครหลวง: ศึกษากรณีการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย.
ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ซี.เอส.เอ็น แอนด์ แอสโซซิเอท, บริษัท จำกัด. 2545. รายงานฉบับสมบูรณ์
การวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปีงบประมาณ
2544. กรุงเทพฯ : บริษัท.
- ณัฐพนธ์ บุญขันดินาด. 2539. การประเมินความพึงพอใจ “โครงการแบ่งปัน
ชุมชนแข่งกี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เบ็ควิช, แฮรี่. 2546. การขายไร้สัมผัส. กรุงเทพฯ: บริษัทกลุ่มแอดวานซ์
รีเสิร์ช จำกัด.
- ปณต คงวิโรจน์. 2538. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยใน
โครงการอาคารชุดสำหรับผู้มีรายได้น้อยระหว่างโครงการ
ภาครัฐและเอกชน กรณีศึกษา: โครงการเคหะชุมชนหลักสี่กับ
โครงการมหาทรัพย์คอนโดทาวน์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ ใจช่วง. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้า
อิสระ กศ.ม. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ปรัชญา เวสารัชช. 2540. บริการประชาชน ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).
กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิฟฟอ์เมท (ไทยแลนด์) จำกัด.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ . 2535. การบริหารงานยุติธรรมในระบอบประชา-

ธิปไตย. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-
ศาสตร์.

- มณีวรรณ** ต้นไทย. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กอง
ควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชน
ที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขา
บริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรภรณ์** ฤทธิพงษ์. 2541. การประเมินความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยใน
โครงการเคหะชุมชนนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาเคหะการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภา** ชายหาด. 2532. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ
ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์** เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in
services. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิภาวดี** พิบบุนทด. 2544. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานและสมรรถภาพสำคัญของครูวัดผลในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุนนา อยู่โพธิ์. 2525. การค้าปลีก. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- สุทธิ ปันมา. 2535. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร
กสิกรไทย สาขาเทพารักษ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ไทยคดีศึกษา
เน้นสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุภาวดี มิตรสมหวัง. 2541. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์: รายงาน
ผลการวิจัย. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์ การสื่อสารแห่ง
ประเทศไทย.
- อักรพันธ์ พูลศิริ. 2541. วัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการ
ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษา
เปรียบเทียบ อบต. บ้านมะเกลือ อ.เมือง และ อบต. หนองโพ
อ.ตาดลี จ.นครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉนา โทบุญ. 2534. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียน
ราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ไทยคดีศึกษา เน้น
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อุทุมพร เผ่าสุวรรณ. 2543. ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการ
ให้บริการของศาลอาญา วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Becker, Franklin D., and others. 1977. **“Social-Psychological consequences of living in less than ideal housing: A comparative of occupants coping strategies in single family track and public housing”** User participation and environmental meaning: **Three field studies.** New York : Cornell University.
- Button, K.J. 1976. **Urban economics: Theory and policy.** London : Macmillan Press.
- Carter, Harold. 1975. **The Study of urban geography.** 2nd ed. London : Edward Arnold.
- Chaplin, J.P. 1975. **Dictionary of psychology.** New York : Dll Publishing.
- Christopher, Martin., Payne, Adrian., and Ballantyne, David. 1995. **Relationship marketing: Bringing quality, customer service, and marketing together.** Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Claire, William H. 1973. **Handbook on urban planning.** Canada : Van Nostrand Reinhold.
- Gronroos, Christian. 1990. **Service management and marketing: Managing the moment of truth in service competition.** Lexington, Mass : Lexington Books.

- Hirsch, Werner Z. 1975. **Urban economic analysis**. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 1993. **Marketing: An introduction**. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.
- Murphy, Raymond E. 1976. **The American city: An urban geography**. New York : McGraw-Hill.
- Muth, Richard. F. 1969. **“The Determinants of dwelling unit conditions”** **Cities and housing: The Spatial pattern of urban residential land use**. Chicago : The University of Chicago.
- Newman, Sandra J. 1977. **“Perception of building height: An approach to research and some preliminary findings.”** in Conway Donald J. eds. **Human response to tall building**. Straudsburd, Pennsylvania : Dowden, Hutchinson and Ross Inc.
- Norcross, Carl. 1973. **Townhouse and condominium: Resident's likes and dislikes**. Washington D.C. : The Urban Land Institute.
- Onibokun. 1974. **“Evaluating consumers' satisfaction with housing: An application of the system approach”**. **A.G. JAIP**. Vol. 4 No.3 April. 71-77.
- Vavra, Terry G. c1992. **Aftermarketing: How to keep customer for life through relationship marketing**. Burr Ridge, Ill. : Irwin.

Vroom, Victor H. 1964. **Work and motivation.** New York : John Wiley & Sons.

Wingo, Lowdon. 1969. **Transportation and urban land.** New York : Practer.

