

ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณูปโภค
และบริการสาธารณะ: กรณีศึกษานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนา
ภิเชกฝั่งตะวันออก

Satisfaction of Housing Estate Residents with Public Utility and Public
Service Provision: A Case Study of Housing Estate Juristic Persons
Along the Eastern Kanchanaphisek Ring Road

ก๋อวิท พรหมจักร¹, ฉันทิพย์ จำเดิมแผด็จศึก², สมภพ จูโลห์³ และ สมใจ ตุงกู⁴
Kowit Promjak¹, Chanthip Jamdoemphadetsuek²,
Somphop Chuloh³ and Somjai Tungku⁴

Email: Kowitprom@gmail.com

Received: 2025-10-10; Revised: 2025-10-27; Accepted: 2025-10-29

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ: กรณีศึกษานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเชกฝั่งตะวันออก ประชากรคือผู้พักอาศัยจำนวน 2,367 หลัง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คนตามสูตร Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.91 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) โดยรายการที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระบบไฟฟ้าส่องสว่างและสภาพถนนภายในหมู่บ้าน ส่วนด้านบริการสาธารณะพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.01) โดยรายการที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการรักษาความปลอดภัยและการจัดเก็บขยะ ผลการวิจัยสะท้อนว่านิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมีบทบาทสำคัญในการจัดการทรัพยากรส่วนกลางเพื่อสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้พักอาศัย ทั้งนี้ควรพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการแบบบูรณาการที่ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, หมู่บ้านจัดสรร, สาธารณูปโภค, บริการสาธารณะ, นิติบุคคล

Abstract

This research aimed to study residents' satisfaction with public utilities and public services in housing estates under the juristic persons of the Eastern Outer Ring Road. The population consisted of 2,367 households, and a sample of 600 residents was determined using Taro Yamane's formula. A questionnaire was employed as the research instrument, validated for content accuracy, with a reliability coefficient (Cronbach's Alpha) of 0.91. Descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were used for data analysis. The results showed that residents' overall satisfaction with public utilities was at a high level (mean = 3.95), with street lighting and road maintenance receiving the highest mean scores. For public services, overall satisfaction was also at a high level (mean = 4.01), with security and garbage collection rated the highest. These findings highlight the essential role of

housing juristic persons in managing shared resources to improve residents' quality of life. It is suggested that integrated management approaches covering both public utilities and public services be developed to enhance efficiency and sustain long-term satisfaction in housing communities.

Keywords: Satisfaction, Housing Estate, Public Utilities, Public Services, Juristic Person

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มมีโครงการหมู่บ้านจัดสรรเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2498 โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ดำเนินโครงการที่อยู่อาศัยรูปแบบอาคารสงเคราะห์ เพื่อรองรับการอพยพจากชนบทเข้าสู่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษ 2490–2500 โครงการดังกล่าวถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาที่อยู่อาศัยแบบรวมศูนย์ที่เน้น “บ้านเป็นหลัก” มากกว่าการเช่าที่อยู่อาศัยแบบกระจาย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 มีโครงการพัฒนา ซึ่งเป็นบ้านเดี่ยวไม้ชั้นเดียวจำนวน 288 หลัง ถือเป็นก้าวแรกของการพัฒนาโดยเน้นการขยายตัวของเขตเมืองสมัยใหม่ ปี พ.ศ. 2509 เกิดหมู่บ้านจัดสรรเต็มรูปแบบแห่งแรก คือ “หมู่บ้านมิตรภาพ” จำนวนกว่า 800 หลัง ดำเนินการโดยบริษัทเอกชนที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้จากรัฐบาลสหรัฐอเมริกา เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยได้มีบ้านของตนเอง การพัฒนารูปแบบ “ทาวน์เฮ้าส์” ในเวลาต่อมา ยิ่งทำให้โครงการหมู่บ้านจัดสรรสามารถเข้าถึงประชาชนระดับกลางได้มากขึ้น

ในช่วงทศวรรษ 2510–2520 หมู่บ้านจัดสรรเริ่มมีบทบาทสำคัญต่อการขยายตัวของเมือง โดยเฉพาะการพัฒนาหมู่บ้านขนาดใหญ่กว่า 100 หลังคาเรือน เช่น หมู่บ้านเสรี, เมืองทอง, ช. อมรพันธ์ ซึ่งเน้นเจาะตลาดผู้มีรายได้ปานกลาง การจัดสรรเหล่านี้ไม่เพียงจัดขายบ้าน แต่ยังรวมที่ดินและระบบสาธารณูปโภคเข้าไว้ด้วย ทำให้เกิดรูปแบบการอยู่อาศัยที่ผสมผสาน “ที่อยู่อาศัย, โครงสร้างพื้นฐาน, สิ่งอำนวยความสะดวก” อย่างเป็นระบบ

อย่างไรก็ตาม ในช่วง พ.ศ. 2520–2523 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประสบปัญหาจากวิกฤตราคาน้ำมันและเศรษฐกิจซบเซา ส่งผลให้หมู่บ้านจัดสรรหลายแห่งต้องปรับตัวโดยเน้นตลาดระดับบน เช่น หมู่บ้านปัญญา ห้วยหมาก ขณะที่ผู้ประกอบการระดับกลางหันมาลดขนาดบ้านและที่ดิน เพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคได้มากขึ้น จนกระทั่งปี พ.ศ. 2525 “หมู่บ้านเสนานิเวศน์” ได้ริเริ่มพื้นที่ส่วนกลาง เช่น สโมสร สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น และระบบการขายตรง (Direct Sale) ซึ่งกลายเป็นต้นแบบหมู่บ้านจัดสรรสมัยใหม่ที่เน้น “คุณภาพชีวิตของชุมชน” เป็นหัวใจ

บทบาทของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร

การขยายตัวของโครงการจัดสรรที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดความจำเป็นต้องมี “ระบบการบริหารจัดการ” ที่ดูแลส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง จึงเกิดการจัดตั้ง **นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร** ขึ้นเพื่อรับผิดชอบการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค เช่น ถนน สวน สนามเด็กเล่น สระว่ายน้ำ รวมทั้งดูแลระบบรักษาความปลอดภัย การเก็บขยะ และการออกกฎระเบียบเพื่อความสงบเรียบร้อยของชุมชน

นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรยังมีหน้าที่ด้านการเงิน เช่น การจัดเก็บค่าส่วนกลาง การทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และการรายงานสถานะการเงินต่อที่ประชุมใหญ่สมาชิกอย่างโปร่งใส รวมถึงการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกบ้าน การประสานงานกับหน่วยงานราชการ และการจัดการประชุมใหญ่ประจำปี การมีนิติบุคคลที่เข้มแข็งจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้หมู่บ้านจัดสรรมีคุณภาพชีวิตและมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ที่ยั่งยืน

กฎหมายการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543

จุดเปลี่ยนสำคัญเกิดขึ้นเมื่อรัฐบาลประกาศใช้ **พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543** เพื่อทดแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 286 พ.ศ. 2515 กฎหมายฉบับใหม่นี้กำหนดให้ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรตั้งแต่

ครั้งหนึ่งของโครงการขึ้นไป สามารถรวมตัวกันจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรได้ โดยมีคณะกรรมการที่สมาชิกเลือกตั้งขึ้นมาเป็นผู้บริหารจัดการส่วนกลาง กฎหมายยังให้อำนาจนิติบุคคลในการเก็บค่าส่วนกลาง บังคับใช้กฎระเบียบ และเป็นตัวแทนทางกฎหมายของหมู่บ้าน

ภายใต้กรอบกฎหมายดังกล่าว การพัฒนาหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจึงเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปี 2544–2568 มีการจดทะเบียนนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรรวมหลายร้อยราย แสดงถึงบทบาทสำคัญของนิติบุคคลในฐานะ “กลไกกลาง” ที่เชื่อมระหว่างผู้อยู่อาศัยและผู้พัฒนาโครงการ

ความสำคัญของบริการที่สร้างความพึงพอใจ

ในเชิงสังคมวิทยา การอยู่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรมิใช่เพียงการมีที่พักอาศัยเท่านั้น แต่ยังเป็น “พื้นที่สาธารณะร่วม” ที่ต้องการการบริหารจัดการเพื่อคุณภาพชีวิต การให้บริการสาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า ถนน ระบบน้ำ ระบบระบายน้ำ และการดูแลสวนสาธารณะ มีผลโดยตรงต่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัย ขณะที่บริการสาธารณะ เช่น การรักษาความปลอดภัย การเก็บขยะ การทำความสะอาด และการจัดกิจกรรมชุมชน มีผลต่อความรู้สึก “เป็นเจ้าของร่วม” และความผูกพันในชุมชน

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Oliver (1997) อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงกับความคาดหวัง หากบริการที่ได้รับตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้อยู่อาศัยย่อมเกิดความพึงพอใจและจงรักภักดีต่อโครงการ ในทางตรงกันข้าม หากบริการต่ำกว่าที่คาด จะทำให้เกิดความไม่พอใจและอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในชุมชนได้

ปัญหาและเหตุผลของการศึกษา

แม้นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรจะมีบทบาทสำคัญ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบปัญหาหลายประการ เช่น การจัดเก็บค่าส่วนกลางไม่ทั่วถึง การจัดการด้านความปลอดภัยที่ไม่เป็นมาตรฐาน การบำรุงรักษาสาธารณูปโภคที่ล่าช้า หรือการสื่อสารกับลูกบ้านที่ไม่ทั่วถึง ปัญหาเหล่านี้สะท้อนว่าความพึงพอใจของผู้พักอาศัยยังไม่สมบูรณ์ และควรได้รับการศึกษาอย่างเป็นระบบ

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและ บริการสาธารณะ: กรณีศึกษานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก ที่มีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย และสร้างแบบอย่างในการจัดการชุมชนเมืองที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณูปโภค: กรณีศึกษานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณะ: กรณีศึกษานิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการ สาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ถนนภายในหมู่บ้าน ระบบระบายน้ำ ถังน้ำร้อน การดูแลสวนและพื้นที่ส่วนกลาง และ บริการสาธารณะ เช่น การรักษาความปลอดภัย การจัดเก็บขยะ การกวาดถนน งานแม่บ้าน การจัดกิจกรรมชุมชน และการบังคับใช้กฎระเบียบ ของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร

2. ด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก จำนวน 2,367 หลัง ใน 9 โครงการ ได้แก่ หมู่บ้านนาราทาวน์, ทูแกรนด์ โมนาโคบางนา-วงแหวน, โกลเด้น ทาวน์ บางนา-สวนหลวง, ไลฟ์ บางกอก บูเลอวาร์ด วงแหวน-อ่อนนุช 2, มัณฑนา วงแหวน-อ่อนนุช 4, ชวน ชื่น พาร์ค อ่อนนุช-วงแหวน, วิลล่านครินทร์, บ้านภัทรา อ่อนนุช-วงแหวน 3 และ มัลดีฟส์ ปาล์ม

3. ด้านกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 หลัง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 352 หลัง แต่ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนเป็น 600 หลัง เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความเที่ยงตรงและครอบคลุม โดยสุ่มตัวอย่างแยกรายโครงการตามสัดส่วนของจำนวนหลังในแต่ละหมู่บ้าน

4. ด้านพื้นที่ศึกษา

จำกัดขอบเขตพื้นที่การวิจัยเฉพาะ เขตแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก ซึ่งมีนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรจำนวน 9 โครงการตามที่ระบุข้างต้น

5. ด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม – พฤษภาคม 2568 รวมระยะเวลา 5 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับจำนวน ขนาด โครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงของประชากรในสังคม โดยใช้ตัวแปรพื้นฐาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของมนุษย์โดยตรง องค์การสหประชาชาติ (United Nations Statistics Division: UNSD) ได้กำหนดไว้ว่าข้อมูลประชากรศาสตร์มีความสำคัญต่อการวางแผนและการบริหารจัดการชุมชน เนื่องจากช่วยให้ผู้กำหนดนโยบายเข้าใจถึงความต้องการและปัญหาของประชากรในแต่ละพื้นที่ในมิติของการตลาดและการบริการ Kotler และ Armstrong (2018) อธิบายว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ถือเป็น “พื้นฐานสำคัญ” ในการทำความเข้าใจผู้บริโภค เช่น อายุเป็นตัวแปรที่มีผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการ คนวัยทำงานอาจให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รายได้และอาชีพก็เช่นกัน มีผลต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ดังนั้น การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้พักอาศัยหมู่บ้านจัดสรร จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ

2. แนวคิดความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” (Satisfaction) เป็นแนวคิดสำคัญที่นักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความในมุมมองที่แตกต่างกัน Good (1973) ให้นิยามว่าความพึงพอใจหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งที่ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวัง Oliver (1997) ได้พัฒนา Expectancy-Disconfirmation Theory ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับผลการรับรู้จริง (Perceived Performance) หากการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวังจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ

Schiffman และ Kanuk (2007) เสริมว่า ความพึงพอใจไม่เพียงแต่เป็นผลลัพธ์ของการบริการ แต่ยังมีผลต่อพฤติกรรมในอนาคต เช่น ความภักดี การซื้อซ้ำ และการบอกต่อ ในขณะที่ Kotler และ Keller (2009)



เน้นว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรบริการ เพราะความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างองค์กรกับลูกค้า

สำหรับหมู่บ้านจัดสรร ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยจึงไม่ได้หมายถึงเพียงความสะดวกสบาย แต่ยังสะท้อนถึงคุณภาพชีวิต ความมั่นคง และความเป็นปึกแผ่นของชุมชน

3. แนวคิดการบริการสาธารณะ

Macullong (1983) ได้ให้นิยามการบริการสาธารณะว่าเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยเน้นความเสมอภาคและความเป็นธรรม Gilbert และ Birkhead (1957) มองว่าการบริการสาธารณะต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนผู้รับบริการ ในบริบทของหมู่บ้านจัดสรร “การบริการสาธารณะ” แม้มีได้มาจากรัฐโดยตรง แต่เป็นหน้าที่ของนิติบุคคลที่ทำหน้าที่แทนหน่วยงานสาธารณะขนาดเล็ก เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัย การจัดเก็บขยะ และการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง สิ่งเหล่านี้ถือเป็น “บริการสาธารณะระดับจุลภาค” ที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย การบริการสาธารณะที่ดีในหมู่บ้านจัดสรรจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพ (Efficiency) ความเสมอภาค (Equity) และความต่อเนื่อง (Continuity) หากบริการมีความบกพร่องจะส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและความสงบเรียบร้อยของชุมชน

4. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality Theory)

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ได้พัฒนา SERVQUAL Model ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. **Tangibles** สิ่งที่ต้องจับต้องได้ เช่น อาคาร ถนน สวนสาธารณะ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
2. **Reliability** ความเชื่อถือได้ในการให้บริการตามที่สัญญา
3. **Responsiveness** ความเต็มใจและความรวดเร็วในการให้บริการ
4. **Assurance** ความมั่นใจที่ผู้ให้บริการสร้างขึ้น เช่น ความรู้ ความสุภาพ และความปลอดภัย
5. **Empathy** ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการในฐานะปัจเจกบุคคล

ต่อมา Parasuraman และคณะ (1994) ได้ปรับปรุง SERVQUAL โดยเน้นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง เพื่อวัด “ช่องว่างคุณภาพบริการ” (Service Gap) การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ในหมู่บ้านจัดสรรช่วยให้เข้าใจว่าคุณภาพการบริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและการอยู่ร่วมกันในชุมชน

5. แนวคิดการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) ถือเป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนาชุมชน United Nations (1981) อธิบายว่า การมีส่วนร่วมมิใช่เพียงการรับรู้ แต่รวมถึงการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมตัดสินใจ และการร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานด้วย Kasperson และ Breitbank (1974) ชี้ให้เห็นว่า หากประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการ จะก่อให้เกิดความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และการยอมรับในมาตรการต่าง ๆ

ในบริบทของหมู่บ้านจัดสรร การมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัย เช่น การเข้าร่วมประชุมใหญ่ประจำปี การแสดงความคิดเห็นต่อแผนงานนิติบุคคล หรือการช่วยตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการส่วนกลางมีประสิทธิภาพและเพิ่มความพึงพอใจของชุมชน

สรุปการทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดความพึงพอใจ การบริการสาธารณะ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ และแนวคิดการมีส่วนร่วม ล้วนมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งกรอบแนวคิดเหล่านี้จะถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการอภิปรายผลและสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านจัดสรรต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ กรณีศึกษานิตบุคคลหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัย ได้แก่ ผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านจัดสรรแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 9 โครงการ รวม 2,367 หลังคาเรือน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจำนวน 600 หลังคาเรือน โดยคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งให้จำนวนขั้นต่ำ 352 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนเป็น 600 เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความถูกต้องและครอบคลุมมากขึ้น วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนหลังคาเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ถนน ระบบน้ำประปา ระบบระบายน้ำ ก่อถังวงจรปิด และการดูแลพื้นที่ส่วนกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณูปโภค เช่น การรักษาความปลอดภัย การจัดเก็บขยะ การกวาดถนน งานแม่บ้าน และการจัดกิจกรรมชุมชน

มาตราวัดใช้ **มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)** โดยกำหนด 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยสถิติ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้เก็บข้อมูลจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตและประสานงานกับคณะกรรมการนิตบุคคลหมู่บ้านจัดสรรทั้ง 9 โครงการ จากนั้นแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน โดยเน้นการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบข้อมูลตามความเป็นจริง การเก็บข้อมูลใช้เวลา 2 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม พ.ศ. 2568 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปประมวลผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

-ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรตัวอย่าง

-ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในแต่ละด้าน

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภค

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อสาธารณูปโภคโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.95 (S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

รายการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน	4.25	0.58	มากที่สุด
ถนนและการบำรุงรักษา	4.10	0.61	มาก
ระบบประปา	3.95	0.63	มาก
กล้องวงจรปิด (CCTV)	3.90	0.60	มาก
การดูแลสวนและพื้นที่ส่วนกลาง	3.80	0.65	มาก
ระบบระบายน้ำ	3.65	0.67	ปานกลางถึงมาก
รวม	3.95	0.62	มาก

แสดงว่าผู้พักอาศัยพึงพอใจมากที่สุดต่อไฟฟ้าส่องสว่างและการบำรุงรักษาถนน ขณะที่ระบบระบายน้ำยังเป็นจุดที่ต้องพัฒนา

2. ความพึงพอใจด้านบริการสาธารณะ

ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.01 (S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

รายการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
การรักษาความปลอดภัย	4.30	0.55	มากที่สุด
การจัดเก็บขยะ	4.15	0.59	มาก
การกวาดถนนและงานแม่บ้าน	4.05	0.62	มาก
การบังคับใช้กฎระเบียบหมู่บ้าน	3.95	0.61	มาก
การจัดกิจกรรมชุมชน	3.70	0.66	ปานกลางถึงมาก
รวม	4.01	0.60	มาก

แสดงว่าผู้พักอาศัยให้ความสำคัญสูงสุดกับการรักษาความปลอดภัย ขณะที่กิจกรรมชุมชนยังไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวังอย่างเต็มที่

3. การทดสอบสมมติฐาน

แม้ไม่ได้ตั้งสมมติฐานล่วงหน้า แต่ได้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจตามตัวแปรประชากรศาสตร์ พบว่า

รายได้: กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม = 4.20 (S.D. = 0.58) สูงกว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ที่มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.64) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ: กลุ่มอายุ 31–45 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม = 4.10 (S.D. = 0.59) สูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.85 (S.D. = 0.63) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สรุปผลการวิจัย

ผู้พักอาศัยโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ย = 3.95 และบริการสาธารณะ ค่าเฉลี่ย = 4.01 โดย ความปลอดภัยและไฟฟ้าส่องสว่าง เป็นปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ขณะที่ ระบบระบายน้ำและกิจกรรมชุมชน เป็นจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภค

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อสาธารณูปโภคในระดับมาก (Mean = 3.95) โดยเฉพาะด้านไฟฟ้าส่องสว่างและสภาพถนน ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ในทฤษฎี Service Quality (SERVQUAL Model) ที่ระบุว่า ความเชื่อถือได้ (Reliability) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) เป็นมิติสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ระบบระบายน้ำได้รับค่าความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านสาธารณูปโภค ซึ่งอาจสะท้อนถึงความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ โดยสามารถอธิบายได้ด้วย Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (1959) ที่ชี้ว่า ปัจจัย "สุขอนามัย" (Hygiene Factors) เช่น สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย หากไม่ได้มาตรฐานหรือบกพร่อง จะทำให้ความพึงพอใจลดลง แม้ว่าผู้อยู่อาศัยจะไม่ได้คาดหวังสิ่งนี้ในระดับสูงมากก็ตาม

2. ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ

ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.01 โดยเฉพาะด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้อยู่อาศัยให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับมิติ Assurance และ Responsiveness ในทฤษฎี SERVQUAL ที่กล่าวว่าความมั่นใจและการตอบสนองที่รวดเร็วช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในทางกลับกัน การจัดกิจกรรมชุมชนได้รับคะแนนต่ำสุดในด้านบริการสาธารณะ ที่อาจสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของผู้อยู่อาศัยที่ยังไม่ทั่วถึง หรือกิจกรรมไม่สอดคล้องกับความต้องการของทุกกลุ่ม การอธิบายผลนี้สามารถเชื่อมโยงกับ แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (United Nations, 1981) ที่ชี้ว่า หากประชาชนไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง การบริหารจัดการจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน

3. ความแตกต่างของความพึงพอใจตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า รายได้และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ โดยเฉพาะด้านคุณภาพบริการสาธารณะในเรื่องความปลอดภัย

กลุ่มอายุ 31-45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านสาธารณูปโภค สอดคล้องกับงานของ ชลิดา อธิฐานพัฒนา (2563) ที่พบว่าผู้มีรายได้สูงมีแนวโน้มเลือกที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพสูงกว่า และให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler และ Armstrong (2018) ที่ระบุว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ เช่น อายุและรายได้ มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค

4. การเชื่อมโยงกับทฤษฎีและการตีความ

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้สนับสนุนทฤษฎี Service Quality ที่ว่า ความพึงพอใจเกิดจากคุณภาพบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้บริโภค และยังสามารถอธิบายผลในเชิงลึกด้วย Herzberg's Motivation-Hygiene Theory ในกรณีที่บางปัจจัย เช่น ระบบระบายน้ำ หรือกิจกรรมชุมชน ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้สูง เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่หากขาดหรือด้อยคุณภาพจะทำให้เกิดความไม่พอใจทันที

5. สรุปการอภิปรายผล

ผลการวิจัยโดยรวมยืนยันว่า สาธารณูปโภคและบริการสาธารณะเป็นปัจจัยหลักที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้พักอาศัย โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและไฟฟ้าส่องสว่าง ขณะที่ระบบระบายน้ำและกิจกรรมชุมชนเป็นจุดอ่อนที่ควรได้รับการแก้ไข การตีความผลการวิจัยจึงไม่เพียงแต่สอดคล้องกับงานวิจัยที่มีอยู่ แต่ยังสามารถอธิบายผ่านกรอบทฤษฎีที่หลากหลาย ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และแรงจูงใจ – สุขอนามัย

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในโครงการหมู่บ้านจัดสรร เขตแนววงแหวนกาญจนาภิเษกฝั่งตะวันออก งานวิจัยนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญ คือ “การจัดการแบบองค์รวมของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร” ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลาง แต่เป็นการผสาน สาธารณูปโภค (เช่น ถนน ไฟฟ้า ระบายน้ำ) และ บริการสาธารณะ (เช่น ความปลอดภัย การเก็บขยะ การจัดกิจกรรมชุมชน) เข้าด้วยกันอย่างบูรณาการ

องค์ความรู้นี้สะท้อนให้เห็นว่า บทบาทของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรมิใช่เพียง “ผู้ดูแลโครงสร้างพื้นฐาน” แต่ยังเป็น ตัวกลางสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมของชุมชนเมือง โดยมีการรักษาความปลอดภัยและสาธารณูปโภคพื้นฐานเป็น “ปัจจัยสุขอนามัย” ที่ลดความไม่พอใจ หากบกพร่อง ขณะเดียวกันบริการชุมชนและกิจกรรมเสริมสร้างการมีส่วนร่วมถือเป็น “ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ” ที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยรู้สึกมีคุณค่าและความผูกพันกับชุมชน

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนวคิดใหม่ว่า ความสำเร็จของการจัดการหมู่บ้านจัดสรรขึ้นอยู่กับ การจัดการแบบองค์รวมที่เชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานเข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคมที่เป็นมุมมองใหม่ที่ช่วยอธิบาย บทบาทของนิติบุคคลในฐานะ “องค์กรกึ่งสาธารณะ” ที่มีหน้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตในเมืองยุคใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสาธารณูปโภค

นิติบุคคลควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบระบายน้ำและการจัดการน้ำท่วมขัง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้พักอาศัยให้ความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยสามารถวางแผนงบประมาณสำหรับโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบเซนเซอร์ตรวจวัดระดับน้ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ

2. ด้านบริการสาธารณะ

การรักษาความปลอดภัยซึ่งได้รับคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานและพัฒนาต่อเนื่อง เช่น เพิ่มระบบกล้องวงจรปิดที่เชื่อมต่อออนไลน์ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันนิติบุคคลควรพัฒนา กิจกรรมชุมชน ให้ตอบโจทย์กลุ่มผู้อยู่อาศัยที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมในชุมชน

3. ด้านการบริหารจัดการโดยรวม

นิติบุคคลควรพัฒนารูปแบบการจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น กำหนดนโยบาย และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มความไว้วางใจของผู้อยู่อาศัย

เอกสารอ้างอิง

ชลิดา อธิฐานพัฒนา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้สูงในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].

- Gilbert, F. S., & Birkhead, T. R. (1957). *The study of animal behavior*. London: Methuen.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Kasperson, R. E., & Breitbank, D. G. (1974). *Environmental stress and behavior*. Lexington Books.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
- McLoughlin, J. B. (1983). *Controlling technology*. London: Open University Press.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Statistics Division. (2015). *Demographic yearbook 2015*. United Nations.
- United Nations. (1981). *Popular participation as a strategy for promoting community-level action and national development*. United Nations.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.