

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารห้องพัก
บริเวณถนนรามคำแหง

ชื่อผู้เขียน : นางสาววิภาพรรณ หิรัญเกิด

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา : 2545

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

1. รองศาสตราจารย์วัชรภรณ์ ชิวโสภัญญ์ ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร.สุวิมล อังควานิช
3. ศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพของที่อยู่อาศัย
สาธารณูปโภคและการบริการด้านต่างๆ ของห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง 2) เพื่อศึกษา
ถึงพฤติกรรมการใช้ห้องพักของผู้บริโภค 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มี
ต่อการบริหาร ห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้
บริโภคตามภูมิหลังทางประชากร เศรษฐกิจและสังคม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เช่า
พักอาศัยเป็นรายเดือนอยู่ในห้องพักบริเวณถนนรามคำแหงที่มีอาชีพต่างๆ จำนวน 400 คน
การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิง
อนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าสถิติ t-test, one-way ANOVA และสถิติ
Chi-square เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for
Windows

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

- (1) ผู้บริโภคที่พักอาศัยในห้องพักบริเวณถนนรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มี

การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่สมาชิกในห้องพัก 2 คน และพักอาศัยในหอพักเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี

(2) สภาพของที่อยู่อาศัย สาธารณูปโภคและการบริการด้านต่างๆ ของหอพัก ส่วนใหญ่มีโครงสร้างหอพักเป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก มีความสูง 4-6 ชั้น ในด้านสวัสดิการและการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีการทำสัญญาเช่า ทุกหอพักมีแม่บ้านทำความสะอาดหอพัก ส่วนใหญ่มีเตียงนอนและที่นอนไว้ให้ แต่ไม่ค่อยมีการบริการด้านเวรยามรักษาความปลอดภัย

(3) ในด้านพฤติกรรมการใช้หอพัก ส่วนใหญ่มีการทำงานหรืออ่านหนังสือทุกวัน ทำกิจกรรมนันทนาการทุกวัน ชักรีดเสื้อผ้าเอง 2-3 วันต่อครั้ง มีการทำความสะอาดห้องทุกวัน และมีเวลาเข้า-ออกหอพักในเวลาใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่ออกจากหอพักเวลา 07.01-08.00 น. และกลับถึงหอพักเวลา 18.01-19.00 น. ในด้านค่าเช่าต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเช่า 1,001-2,000 บาท ค่าน้ำประปา 101-200 บาท ค่าไฟฟ้า 101-200 บาท

(4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารหอพัก ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านสถานที่มีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องของที่นอน ส่วนด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์ภัณฑ์และความสะอาดของหอพักอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อด้านเวรยามรักษาความปลอดภัยในระดับน้อย

The purposes of this research were: 1) To study the conditions of public accomodation including various services offered by dormitories around Ramkhamhaeng area 2) To study consumers' behaviour towards their usage of dormitories 3) To study consumers' level of satisfaction towards the management of dormitories around the Ramkhamhaeng area. 4) To study and compare consumers' satisfaction based on demographic, economic and social factors. The sample consisted of 400 occupants of various occupations who rented the dormitories around the Ramkhamhaeng area on a monthly basis . The analysis was carried out through the use of descriptive statistics such as percentages, means, standard deviations as well as quantitative statistics such as t-test, one-way ANOVA and Chi-square. The research material used was the Questionnaire consisting of multiple choices as well as check-list questions.

The results were then measured through a rating scale and then evaluated and analyzed through the SPSS programme for Windows.

The Results of the Findings are summarized below:

(1) Majority of consumers who lived in the Ramkhamhaeng area were female. Their education levels were High School graduates, or University students. Their average income range was less than 5,000 bath monthly. Most of them shared room together with 2 people living in a room and most of them have been living together for less than 1 year.

(2) Majority of the buildings and facilities were 4-6 stories of concrete buildings. As for the service, most of them required renting contract and provide with maid service. The dormitories also provided beds. However, they concerned less about security system.

(3) The consumer behavior in the dormitories: Most of the consumers were working or studying every day. They did their own laundry once every 2-3 days. They cleaned up their room daily. Their departure time and returning to the dormitories time were constant which they departed at 7.01-8.00 and returned 18.01-19.00. As for rental, most of the rental rate ranged from 1,001-2,000 bath a month, while water usage costed 101-200 bath monthly and electricity usage costed 101-200 bath a month.

(4) The satisfaction level toward the service manage by the dormitories were moderate for the majority. The fact that the dormitories provision of bedding ranked the most satisfactory while services was ranked as moderate. When we considered individual factor, we found that the mail/parcels delivery and the cleanliness of the dormitories were the major factors that are ranked with high satisfactory. Most of security policy of the dormitories were ranked with low satisfactory.