

นงนา ตันตระประเสริฐ. (2549). ความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักหญิงพิศมัย

ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ราชภัฏจันทรเกษม. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตการ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการหอพักหญิงพิศมัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิศมัย จำแนกตามลักษณะประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.851 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านราคาโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่า $\mu = 3.62$ และค่า $\sigma = 0.456$ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคาผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในราคาห้องพักมากที่สุด มีค่า $\mu = 3.71$ และค่า $\sigma = 0.710$ ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องสถานที่ใกล้สถานที่ทำงานและสถานศึกษามากที่สุด มีค่า $\mu = 4.06$ และค่า $\sigma = 0.906$ สำหรับด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในตู้เสื้อผ้ามากที่สุด มีค่า $\mu = 3.66$ และค่า $\sigma = 0.765$ เมื่อพิจารณาด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องห้ามเล่นการพนัน มีค่า $\mu = 4.34$ และค่า $\sigma = 0.639$ นอกจากนี้ พบว่า ด้านการบริการส่วนกลาง ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรื่องบริการน้ำประปามากที่สุด มีค่า $\mu = 4.34$ และค่า $\sigma = 0.591$

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย พบว่า ควรมีการปรับปรุงหอพักให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พักอาศัย เพิ่มเติมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ค้นคว้าข้อมูลทางการศึกษาให้การเอาใจใส่ดูแล และให้คำแนะนำเพื่อให้วัยรุ่นห่างไกลยาเสพติด

This study regarding satisfaction with services at the Pissamai Girls' Dormitory concerned the satisfaction level of services, and was classified according to the differing natures of the resident population. Tools used for this study were questionnaires to collect the data, which had a reliability level of 0.851. Statistics used for analyzing the information consisted of frequency, percentage, average (μ) and standard deviation (σ).

Results of the study found that satisfaction with price was overall of a high level, obtaining a value of $\mu = 3.62$ and a value $\sigma = 0.465$, and when considered in each area it was found that the residents were highly satisfied with room rate prices at $\mu = 4.06$, with $\sigma = 0.906$ satisfaction with facilities, regarding which the residents were most satisfied with the wardrobes, at a value of $\mu = 3.66$ and $\sigma = 0.765$. As concerns the rules and regulations for residents, it was found that residents were most satisfied with the prohibition of gambling, at a value $\mu = 4.34$ and $\sigma = 0.639$. Furthermore, it was found that the service provided for the common use of residents which was most satisfactory to the residents was water supply, at $\mu = 4.34$ and $\sigma = 0.591$.

Results of this study suggest that the development of a girls' dormitory should be set to provide services according to the needs of the residents, these including the provision of computer and internet services for searching educational information, and giving attention to providing advice for people to help them stay away from drugs.