

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยในปัจจุบัน ความเป็นอยู่ในการดำรงชีวิตแตกต่างจากในอดีต ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านที่อยู่อาศัยมากขึ้น ทั้งรูปแบบที่พักอาศัย ในปัจจุบันก็มีหลากหลายประเภท เพื่อรองรับความต้องการของผู้พักอาศัยในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นถาวรหรือชั่วคราว จึงทำให้เกิดการบริการที่พักอาศัยให้เช่า เป็นรายเดือนในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น ซึ่งรวมถึงการให้บริการหอพักสตรีที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก

รูปแบบการพักอาศัยแบบหอพักสตรี มีกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เพื่อความปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ผู้พักอาศัย เช่น ไม่อนุญาตให้สุภาพบุรุษเข้ามาพักอาศัยไม่ว่ากรณีใดๆ การระบุจำนวนที่แน่นอนของผู้เข้าพักอาศัยในห้องพัก การกำหนดเวลาในการเปิด - ปิดของห้องพัก เป็นต้น

ด้วยการแข่งขันในปัจจุบัน และความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น จึงมีที่พักอาศัยที่เป็นคู่แข่งให้เลือกเป็นจำนวนมาก และมีหลากหลายรูปแบบ เช่น คู่แข่งโดยตรง คือ หอพักสตรีที่อยู่ในซอยเดียวกันและในซอยใกล้เคียงอีกเป็นจำนวนมาก คู่แข่งทางอ้อม คือ หอพักรวมหญิง - ชาย ห้องเช่า เป็นต้น

เพื่อเป็นการรองรับตลาดที่พักอาศัย จึงได้เปิดดำเนินการหอพักในรูปแบบหอพักสตรี ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เข้าพักอาศัย มีความเป็นส่วนตัวและรู้สึกปลอดภัยมากขึ้นและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้เข้าพักอาศัย ทำให้การดำเนินการต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้พักอาศัยมากขึ้น ผู้วิจัยจึงต้องการทราบความต้องการของผู้อยู่อาศัย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิศมัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิศมัย

จำแนกตามลักษณะทางประชากร

สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านราคาที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านพื้นที่ส่วนกลางที่แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน
4. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่แตกต่างกัน
5. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน
6. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับของห้องพักที่แตกต่างกัน
7. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการ ด้านแม่บ้านและเจ้าหน้าที่ประจำห้องพักที่แตกต่างกัน
8. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพที่แตกต่างกัน
9. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ การบริการด้านคุณภาพของห้องพักที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้พักในห้องพักซึ่งเป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 35 คน
2. ระยะเวลา ระหว่าง พฤษภาคม 2549 ถึง มิถุนายน 2549 เป็นระยะเวลา 60 วัน
3. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรตาม 9 ด้าน คือ ราคา, พื้นที่ส่วนกลาง, ความปลอดภัย, สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก, ทำเลที่ตั้งของห้องพัก, กฎระเบียบข้อบังคับห้องพัก, แม่บ้านและเจ้าหน้าที่ประจำห้องพัก, ด้านบริการอื่นๆ, คุณภาพของที่พักอาศัย และตัวแปรต้นคืออายุ, รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาที่เข้าพักอาศัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงความพึงพอใจด้านบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิตมัย
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิตมัย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การได้รับการบริการในด้านต่างๆ จากผู้ให้บริการตามที่คาดหวังไว้

การบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่หอพักจัดไว้ให้ ได้แก่ การบริการซักผ้าหยอดเหรียญ มียามรักษาการณ์ 24 ชม. มีเคเบิลทีวี

หอพักหญิง หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการห้องพักอาศัยชั่วคราว สำหรับเพศหญิงเท่านั้น และจะต้องขึ้นทะเบียนกับกรมประชาสงเคราะห์

ผู้พักอาศัย หมายถึง ผู้ที่เข้ามาพักอาศัยอยู่ในหอพัก และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพัก

ราคา หมายถึง ราคาเช่าหอพักที่มีระดับราคาต่างกันตามขนาดของห้องพัก

พื้นที่ส่วนกลาง หมายถึง พื้นที่ใช้สอยร่วมกัน ซึ่งทางหอพักได้จัดเตรียมเอาไว้ใช้ในการทำกิจกรรมร่วมกัน

ความปลอดภัย หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ในด้านความปลอดภัยของหอพัก

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของที่ทางหอพักได้จัดเตรียมให้กับผู้พักอาศัย

ทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถานที่ตั้งของหอพัก

กฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง กฎเกณฑ์ที่ทางหอพักกำหนดให้ผู้พักอาศัยปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

แม่บ้าน หมายถึง ผู้ที่หอพักจ้างไว้เพื่อดูแลความสะอาดและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พักอาศัย