

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากในธุรกิจหอพักมีการแข่งขันสูง และมีความต้องการของผู้พักอาศัยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคู่แข่งโดยตรง คือ หอพักหญิงที่มีอยู่ในบริเวณเดียวกันเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการรองรับตลาดที่พักอาศัย หอพักสตรีจึงเป็นทางเลือกที่ผู้พักอาศัยมีความเป็นส่วนตัวและรู้สึกปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิตมัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยในหอพักหญิงพิตมัย จำแนกตามลักษณะประชากร

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล และสถานภาพการให้บริการหอพักหญิง

ผู้พักอาศัยอายุ 16 - 21 ปี ร้อยละ 45.7 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 100 มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40 รองลงมา มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 37.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60 ผู้พักอาศัยจะเลือกพักห้องเดี่ยว ร้อยละ 40 มีขนาดความกว้างของห้อง 26 - 30 ตารางเมตร ร้อยละ 68.6 พักอาศัยคนเดียว ร้อยละ 40 ระยะเวลาที่เข้ามาพักอาศัย 1 - 2 ปี ร้อยละ 48.6 มีการทำสัญญา ร้อยละ 97.1 มีการจ่ายค่ามัดจำ 2 เดือน ร้อยละ 94.3 ชำระค่าเช่าเป็นเงินสด ร้อยละ 100 โดยมีค่าเช่าห้องพักที่ราคา 850 บาท ร้อยละ 28.6 รองลงมา มีค่าเช่าห้องพักที่ราคา 1,500 บาท ร้อยละ 22.9

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการบริการ

ความพึงพอใจด้านราคาโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าเช่าห้อง การคืนค่าประกันห้องเมื่อทำการแจ้งย้ายออก และค่าบริการสาธารณูปโภคไฟฟ้า การจ่ายค่าเช่าห้องล่วงหน้า ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ใกล้ที่ทำงาน / สถานศึกษา ทำเลที่ปลอดภัย มีตำรวจดูแลทั่วถึง

ตามลำดับ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 อันดับ ได้แก่ ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน อุปกรณ์พื้นฐาน เตียงนอน ตามลำดับ ความพึงพอใจด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้ามเล่นการพนันทุกชนิด ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ห้ามบุคคลภายนอกพักโดยมิได้รับอนุญาต ห้ามส่งเสียงดัง และก่อความรำคาญแก่ผู้อื่น ความพึงพอใจด้านการบริการส่วนกลาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการน้ำประปา ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตรวจ และซ่อมแซมอุปกรณ์ในห้องพัก แม่บ้านดูแลรักษาความปลอดภัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจจำแนก ตามอายุของผู้พักอาศัยหอพัก ผู้พักอาศัยที่มีอายุ 16 - 21 ปี และอายุ 22 - 27 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านกฎระเบียบไม่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการส่วนกลางแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ของอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

ผู้อยู่อาศัยที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมด้านราคาและด้านการบริการส่วนกลางไม่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจรวมทุกด้านของผู้ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของหอพักไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการบริการของผู้พักอาศัยหอหญิง กรณีศึกษา : หอพักหญิงพิศมัย พบว่า ผู้อยู่อาศัยในหอพักหญิงพิศมัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในทุกด้านในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านกฎระเบียบการของหอพักหญิงที่เข้มงวดในเรื่องเวลาเข้าออกหอพัก การพาคนภายนอกเข้ามาพักอาศัย การห้ามเล่นการพนัน และการส่งเสียงดังก่อความรำคาญ ซึ่งเป็นจุดเด่นของหอพักซึ่งดูแลผู้อยู่อาศัยเหมือนครอบครัวเดียวกัน เจ้าของหอพักจะมีหน้าที่ในการดูแลใส่ใจผู้พักอาศัยในด้านความปลอดภัย ด้านชีวิตความเป็นอยู่ และให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ที่หอพักจะต้องปรับปรุง คือ การบริการส่วนกลางในด้านพื้นที่การรับรองเพื่อน ซึ่งปัจจุบันห้องรับรองจะมีโต๊ะสนาม 3 ชุด ถ้าเป็นเวลาประมาณ 17 - 18 นาฬิกา จะมีนักเรียนนั่งเต็ม และไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทางหอพักจะซื้อโต๊ะ

สนามมาเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้พักอาศัย ในด้านห้องทำอาหาร หอพักทั่วไปจะไม่มีห้องทำอาหาร จากสาเหตุของความปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่หอพักหญิงพิศมัยมีห้องเตรียมอาหาร เพราะในอดีตหอพักแห่งนี้เคยเป็นบ้านที่อยู่อาศัยมาก่อน ดังนั้น จึงถือว่าห้องเตรียมอาหารเป็นจุดแข็งของหอพักหญิงพิศมัย แต่การที่ผู้พักอาศัยมีความพอใจในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะห้องเตรียมอาหารมีขนาดเล็ก ในด้านบันไดหนีไฟ และถังดับเพลิง หอพักหญิงพิศมัยมีทางหนีไฟ และถังดับเพลิง 1 เครื่อง ตามกฎหมายกำหนด เพื่อความปลอดภัยของผู้พักอาศัย ในด้านโทรศัพท์สาธารณะ หอพักหญิงพิศมัยมีโทรศัพท์สาธารณะ 1 เครื่อง เพราะผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสารอยู่แล้ว โทรศัพท์สาธารณะมีไว้เพื่อเหตุฉุกเฉินเท่านั้น แต่อย่างไรก็ดีหอพักก็มีนโยบายที่จะซื้อโทรศัพท์สาธารณะอีก 1 เครื่อง เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น

ในอนาคตการบริหารส่วนท้องถิ่นจะเข้ามาดูแล และออกกฎระเบียบใหม่ควบคุมหอพัก แทนกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งดูแลหอพักมาตั้งแต่ พ.ศ. 2507 จากการประชุมซึ่งผู้วิจัยเป็นนายกสมาคมผู้ดำเนินงานหอพัก ได้ทราบข้อมูลว่า การบริหารส่วนท้องถิ่นจะปรับกฎระเบียบให้ทันเหตุการณ์ แต่มีอยู่ข้อเดียวที่ผู้วิจัยไม่เห็นด้วย คือ การที่หอพักหญิง และชายสามารถรวมกันได้ ซึ่งในความคิดของผู้วิจัย คิดว่าจะก่อให้เกิดปัญหาสังคมเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการมั่วสุมยาเสพติด ปัญหาเรื่องเพศสัมพันธ์ ปัญหาการมีบุตรก่อนวัยอันควร และอีกมาก การเปิดหอพักเพื่อนักศึกษา ส่วนหนึ่งเป็นการทำเพื่อช่วยเหลือสังคม ให้นักศึกษามีที่พักอาศัยราคาถูก มิใช่การทำเพื่อธุรกิจ แต่เพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจธุรกิจหอพัก โดยข้อมูลที่ได้นี้จะบอกถึงความพึงพอใจในการบริการที่มีความสำคัญ และส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักอาศัย ซึ่งเป็นผลให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจวางแผนประกอบธุรกิจ หรือปรับปรุงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1. ความพึงพอใจด้านราคา ผู้ประกอบการควรมีการตั้งราคาค่าเช่าห้องพักให้เหมาะสมกับผู้พักอาศัยให้มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ประกอบการควรมีการเลือกสรรทำเลที่ตั้งในการทำหอพักให้อยู่ในบริเวณแหล่งทำงาน และสถานศึกษา
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงของใช้ที่จำเป็นภายในห้องพักที่ผู้พักอาศัยต้องการให้มี

4. ความพึงพอใจด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ผู้ประกอบการควรมีการตั้งกฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ และมีผลต่อผู้พักอาศัยโดยรวม

5. ความพึงพอใจด้านการบริการส่วนกลาง ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของระบบสาธารณูปโภค และบริการต่างๆ ที่ผู้พักอาศัยไม่สามารถดำเนินการเองได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจหอพัก เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและนำมาใช้ในการปรับปรุงและขยายธุรกิจต่อไป