

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่องงานวิจัย	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ
ชื่อผู้จัดทำ	นางรณดา รุ่งสอาด รหัส 4806228
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	มิถุนายน 2550
จำนวนหน้า	70 หน้า

การศึกษาวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านพักภราดรภาพ มหาวิทยาลัยพายัพ เขตแม่ท้าว จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนที่เป็นห้องพักนักศึกษา ห้องอาหาร และพื้นที่ใช้สอยส่วนกลาง ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ และด้านคุณภาพการบริการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการออกแบบสอบถาม และในการรวบรวมเก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าพักอาศัยในส่วนของห้องพักนักศึกษา จำนวน 80 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2550 ซึ่งมีห้องพักอยู่ทั้งหมดจำนวน 102 ห้อง โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาและผู้เข้าพักอาศัยหรือผู้ใช้บริการห้องพักนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และอายุระหว่าง 17-20 ปี นับถือศาสนาคริสต์ มีระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษา มีผู้มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,000 บาท -10,000 บาท ในจำนวนที่เท่าๆ กัน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาต่างชาติ โดยเฉพาะนักศึกษาจากญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา มีระยะเวลาพักอาศัยอยู่ที่บ้านพักนานาชาติภราดรภาพน้อยกว่า 1 ปี ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบ้านพักนานาชาติภราดรภาพ จากมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบ้านพักน่านาชาติภราดรภาพ ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และด้านคุณภาพการบริการ เรียงลำดับจากระดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร-ในส่วนพนักงานต้อนรับ ด้านผลิตภัณฑ์-ในส่วนห้องพัก ด้านบุคลากร-ในส่วนพนักงานบริการอาหาร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์-ในส่วนห้องอาหาร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือด้านการส่งเสริมการตลาด

การวิเคราะห์ความพึงพอใจแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนห้องพักนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยของห้องพัก ปัจจัยทางด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ราคาของอาหารมีความเหมาะสมคุ้มกับเงินที่จ่ายตามลำดับ ปัจจัยทางด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของโต๊ะเก้าอี้ในห้องอาหาร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมายังบ้านพักภราดรภาพ ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในระดับมากได้แก่ การแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวรยามรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การตกแต่งภายในอาคารและด้านคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การอำนวยความสะดวกของบ้านพักน่านาชาติภราดรภาพ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอแนะให้พัฒนาเว็บไซต์ของบ้านพักน่านาชาติภราดรภาพ เพื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยอาจจะพัฒนาระบบการจองห้องพักในลักษณะอัตโนมัติโดยใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานบ้านธารแก้ว เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งนี้ควรจัดกิจกรรมต่างๆทั้งเกี่ยวกับกิจกรรมทางศาสนา และกิจกรรมทั่วไป ให้ผู้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ควรปรับปรุงข้อกำหนด กฎระเบียบต่างๆให้เหมาะสมแก่นักศึกษาแต่ละสัญชาติ เนื่องจากแต่ละชาติมีวัฒนธรรมแตกต่างกัน และควรจัดให้มีกิจกรรมปฐมนิเทศสำหรับผู้เข้าพักอาศัย เพื่อทำความเข้าใจหรือตกลงกันให้ชัดเจน เกี่ยวกับการบริการและให้บริการตามข้อตกลง นอกจากนี้ควรมีการแก้ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทางมายังบ้านพักน่านาชาติภราดรภาพของผู้ใช้บริการ, เรื่องระบบอินเทอร์เน็ตช้า เป็นต้น