



**ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก**

การศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยที่มีต่อสภาพแวดล้อมนั้น เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพของผู้อยู่อาศัย ซึ่งสภาพแวดล้อมเหล่านี้มักจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประโยชน์ใช้สอยของผู้อยู่อาศัยเสมอในการศึกษานี้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้โดยตรงต่อผู้อยู่อาศัย ได้แก่ หน่วยพักอาศัยหรือห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของโครงการอพาร์ทเมนต์ การศึกษาในบทนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้พักอาศัยว่า รู้สึก พอใจ-ไม่พอใจ ต่อบริการประกอบเพ็ชงใจและนำผลที่ได้มาประเมินทัศนคติและความรู้สึกในองค์ประกอบแต่ละด้าน

**วิธีการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย**

ในการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยนี้ ได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนในการศึกษาไว้ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** : กำหนดกรอบขององค์ประกอบทางกายภาพของโครงการอพาร์ทเมนต์ที่จะทำการศึกษา เป็น 3 ด้าน ด้านสภาพแวดล้อม 1 ด้าน และด้านการบริการ 1 ด้าน ดังนี้

ก) ด้านระบบอาคาร ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์ ระบบลิฟท์ ระบบการระบายน้ำ และระบบการระบายอากาศ

ข) ด้านการจัดพื้นที่ใช้สอย ได้แก่ ขนาดห้องพักและวัสดุตกแต่ง ขนาดห้องน้ำและวัสดุตกแต่ง ที่จอดรถ ทางเดินภายในอาคาร

ค) ด้านอุปกรณ์ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สุขภัณฑ์

ง) ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อม ความเป็นส่วนตัว เพื่อนบ้านภายในอาคาร เพื่อนบ้านภายนอกอาคาร

จ) ด้านการบริการและการดูแลจัดการ ได้แก่ ค่าเช่าห้อง การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด การเก็บขยะ การซ่อมบำรุง การจัดการ

ขั้นตอนที่ 2 : ประมวลผลจากแบบสอบถามจำนวน 388 ตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science for Window) โดยบันทึกรหัสข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) เพื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรในแต่ละด้าน

ขั้นตอนที่ 3 : กำหนดหลักเกณฑ์ (Criterias) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจ โดยประยุกต์ใช้วิธีการของลิเคิร์ต (Likert's scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของตัวแปรแต่ละด้าน โดยการจัดระดับค่าน้ำหนักของความพึงพอใจ ดังนี้

ก) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ	5
ข) ระดับความพึงพอใจมาก	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ	4
ค) ระดับความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ	3
ง) ระดับความพึงพอใจน้อย	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ	2
จ) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนักเท่ากับ	1

#### การวิเคราะห์ความถี่-ทัศนคติและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของฮาร์ดแวร์โดยรวม

จากการสัมภาษณ์ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์ที่ทำการสำรวจในเขตห้วยขวาง จำนวน 388 ราย ผลปรากฏว่าได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ก) ด้านระบบอาคาร	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	( $\bar{x}$ = 3.15)
ข) ด้านบริหารและการจัดการ	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	( $\bar{x}$ = 3.10)
ค) ด้านการจัดพื้นที่ใช้สอย	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	( $\bar{x}$ = 3.09)
ง) ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	( $\bar{x}$ = 2.81)
จ) ด้านอุปกรณ์	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	( $\bar{x}$ = 2.74)

จากผลการสัมภาษณ์ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ที่มีต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม โดยพบว่าผู้พักอาศัยมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ( $\bar{x} = 2.98$ ) ซึ่งมีรายละเอียดของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

ก) ความพึงพอใจด้านระบบอาคาร

ระบบอาคารที่ผู้พักอาศัยมีความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ระบบไฟฟ้าและระบบประปา ( $\bar{x} = 3.47$  เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ ระบบระบายน้ำ ( $\bar{x} = 3.33$ ) ระบบโทรศัพท์ ( $\bar{x} = 3.16$ ) ระบบระบายอากาศ ( $\bar{x} = 3.10$ ) และระบบลิฟท์ ( $\bar{x} = 2.39$ ) ตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อระบบอาคารโดยทั่วไปอยู่ในระดับปานกลางและยอมรับได้ยกเว้นระบบลิฟท์ ซึ่งผู้พักอาศัยมีความรู้สึกยังไม่ค่อยพอใจนักและควรปรับปรุงแก้ไข

ข) ความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการ

ระบบการบริการและการจัดการที่ผู้พักอาศัยมีความพอใจมากที่สุด ได้แก่ การเก็บขยะและการทำความสะอาด ( $\bar{x} = 3.22$  เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ การรักษาความปลอดภัย ( $\bar{x} = 3.09$ ) ค่าเช่าห้อง ( $\bar{x} = 3.05$ ) การจัดการ ( $\bar{x} = 2.98$ ) และการซ่อมบำรุง ( $\bar{x} = 2.97$ ) ตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อระบบการบริการและการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและยอมรับได้ ส่วนเรื่องการจัดการทั่วไปและการซ่อมบำรุงผู้อยู่อาศัยมีความพอใจปานกลางพอยอมรับได้แต่ควรปรับปรุง

ค) ความพึงพอใจด้านการจัดพื้นที่ใช้สอย

การจัดพื้นที่ใช้สอยที่ผู้พักอาศัยมีความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทางเดินภายในอาคาร ( $\bar{x} = 3.28$ ) รองลงมาได้แก่ ขนาดห้องพัก ( $\bar{x} = 3.18$ ) ขนาดห้องน้ำ ( $\bar{x} = 2.83$ ) และที่จอดรถ ( $\bar{x} = 2.55$ ) สรุปได้ว่าผู้พักอาศัยมีความพอใจต่อทางเดินภายในอาคารและขนาดห้องพักในระดับปานกลาง ยอมรับได้ ส่วนขนาดห้องน้ำและจำนวนที่จอดรถ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางแต่ควรปรับปรุง

ง) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปที่ผู้พักอาศัยมีความพอใจมากที่สุด ได้แก่ เพื่อนบ้านภายในอาคาร ( $\bar{x} = 3.04$ ) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนที่แนะนำให้มาพักอาศัย รองลงมาได้แก่ เพื่อนบ้านภายนอกอาคาร ( $\bar{x} = 2.83$ ) สภาพแวดล้อม ( $\bar{x} = 2.78$ ) สำหรับความเป็นส่วนตัวนั้นผู้พักอาศัยมีความพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 2.58$ ) เนื่องจากอพาร์ทเมนต์ส่วนใหญ่มีผู้พักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นห้องพักที่มีผู้พักอาศัยเข้าอยู่ร่วมกันทำให้ขาดความเป็นส่วนตัว

จ) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์

อุปกรณ์ที่ทางผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์จัดเตรียมให้ นั้น ผู้พักอาศัยมีความพอใจต่ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่จัดให้มากที่สุด ( $\bar{x} = 2.77$ ) เฟอร์นิเจอร์ ( $\bar{x} = 2.76$ ) และสุขภัณฑ์ ( $\bar{x} = 2.70$ ) ตามลำดับ สรุปได้ว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมพร้อมกับห้องเช่าในระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย จากการสังเกตพบว่า อุปกรณ์เหล่านี้อยู่ในสภาพค่อนข้างเก่าหรือเสียหาย คุณภาพไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ประกอบการต้องการลดต้นทุน เนื่องจากเป็นที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย (Low income Housing)

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 สัดส่วนความพึงพอใจต่อห้องพัก & สิ่งอำนวยความสะดวก

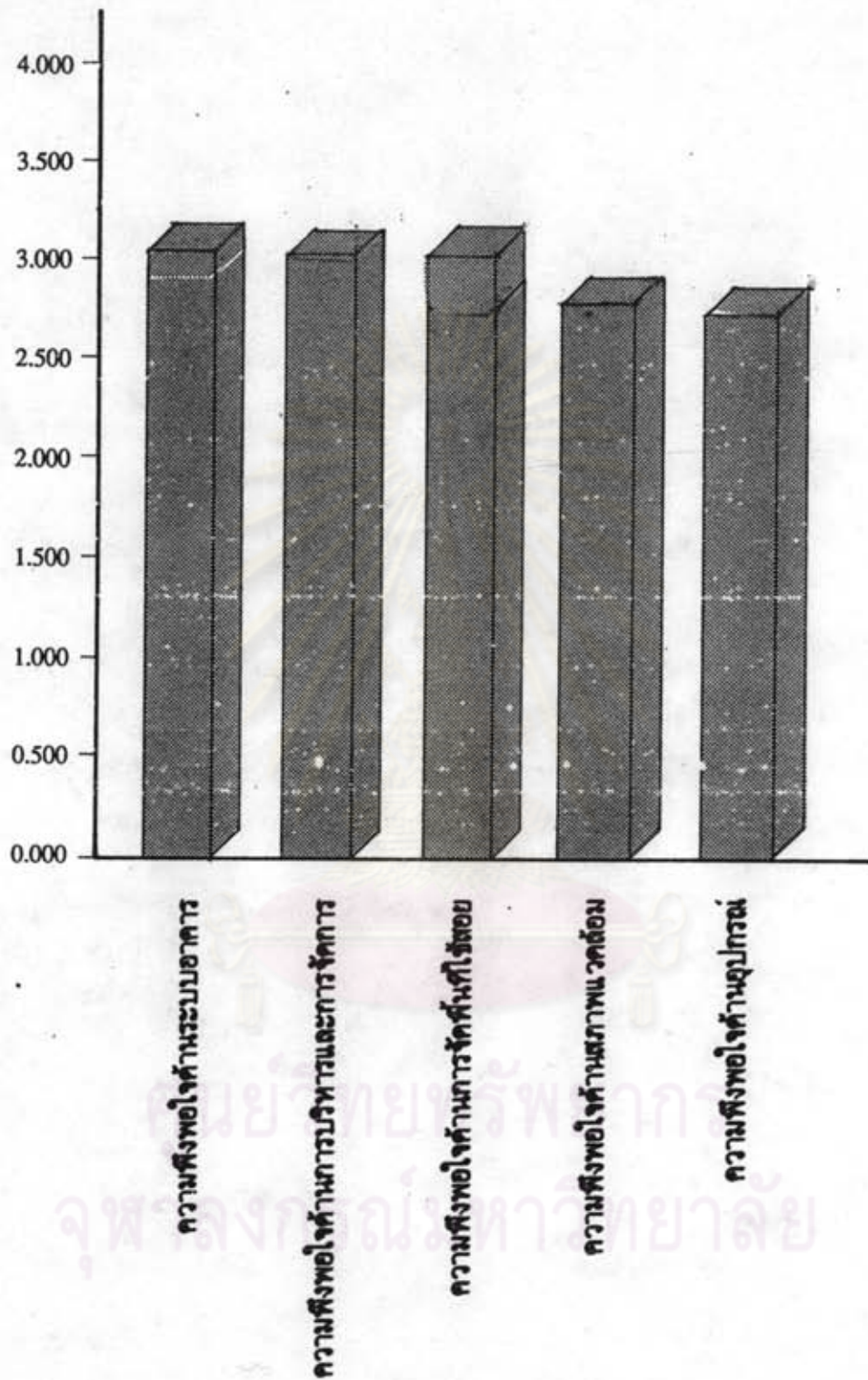
รายการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย
การจัดพื้นที่ใช้สอย							2.957
1.1 ขนาดห้องพักและวัสดุตกแต่ง	16	80	259	23	10	388	3.178
ร้อยละ	4.12	20.62	66.75	5.93	2.58	100	
1.2 ขนาดห้องน้ำและวัสดุตกแต่ง	9	45	232	74	28	388	2.827
ร้อยละ	2.32	11.60	59.79	19.07	7.22	100	
1.3 ที่จอดรถ	23	61	110	105	89	388	2.546
ร้อยละ	5.93	15.72	28.35	27.06	22.94	100	
1.4 ทางเดินภายในอาคาร	35	115	172	55	11	388	3.278
ร้อยละ	9.02	29.64	44.33	14.18	2.84	100	
ระบบอาคาร							3.154
2.1 ระบบไฟฟ้า	40	159	142	38	9	388	3.472
ร้อยละ	10.31	40.98	36.60	9.79	2.32	100	
2.2 ระบบประปา	51	137	152	39	9	388	3.469
ร้อยละ	13.14	35.31	39.18	10.05	2.32	100	
2.3 ระบบโทรศัพท์	41	100	161	53	33	388	3.162
ร้อยละ	10.57	25.77	41.49	13.66	8.51	100	
2.4 ระบบลิฟท์	30	47	105	69	137	388	2.392
ร้อยละ	7.73	12.11	27.06	17.78	35.31	100	
2.5 ระบบทางระบายน้ำ	30	140	159	46	13	388	3.330
ร้อยละ	7.73	36.08	40.98	11.86	3.35	100	

## ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย
2.6 ระบบการระบายอากาศภายในอาคาร	27	100	171	64	26	388	3.098
ร้อยละ	6.96	25.77	44.07	16.49	6.70	100	
อุปกรณ์							2.742
3.1 เฟอร์นิเจอร์	8	57	204	73	46	388	2.763
ร้อยละ	2.06	14.69	52.58	18.81	11.86	100	
3.2 เครื่องใช้ไฟฟ้า	17	48	194	86	43	388	2.768
ร้อยละ	4.38	12.37	50.00	22.16	11.08	100	
3.3 สุกภัณฑ์	7	34	217	94	36	388	2.696
ร้อยละ	1.80	8.76	55.93	24.23	9.28	100	
การบริหารและการจัดการ							3.088
4.1 ค่าเช่าห้อง	21	64	236	48	19	388	3.052
ร้อยละ	5.41	16.49	60.82	12.37	4.90	100	
4.2 การรักษาความปลอดภัย	41	85	164	62	36	388	3.085
ร้อยละ	10.57	21.91	42.27	15.98	9.28	100	
4.3 การรักษาความสะอาด	51	85	175	53	24	388	3.222
ร้อยละ	13.14	21.91	45.10	13.66	6.19	100	

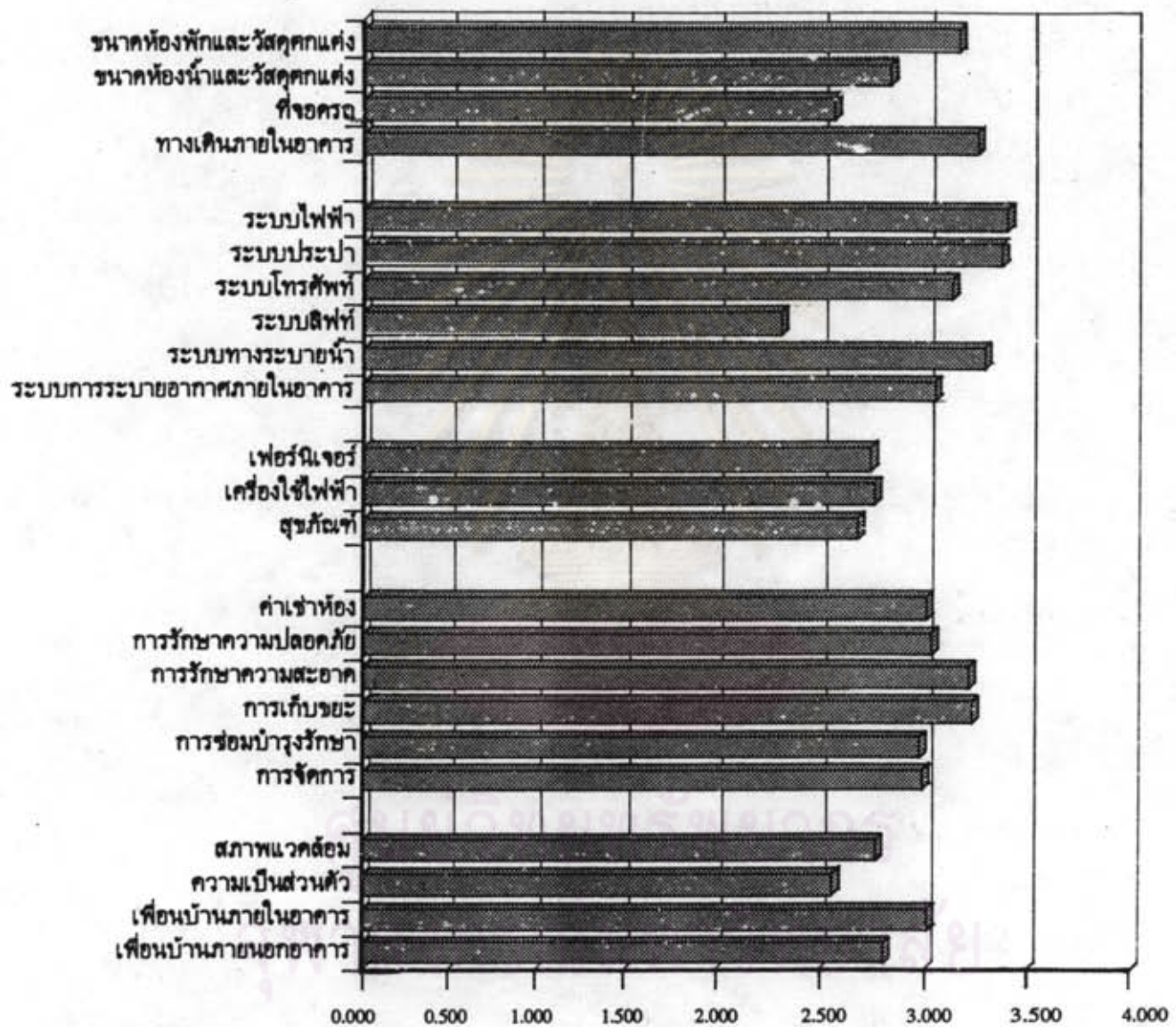
## ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	5	4	3	2	1	รวม	ค่าเฉลี่ย
4.4 การเก็บขยะ	47	93	171	54	23	388	3.224
ร้อยละ	12.11	23.97	44.07	13.92	5.93	100	
4.5 การซ่อมบำรุงรักษา	31	59	195	73	30	388	2.969
ร้อยละ	7.99	15.21	50.26	18.81	7.73	100	
4.6 การจัดการ	23	70	193	80	22	388	2.979
ร้อยละ	5.93	18.04	49.74	20.62	5.67	100	
สภาพแวดล้อม							2.807
5.1 สภาพแวดล้อม	20	45	195	84	44	388	2.776
ร้อยละ	5.15	11.60	50.26	21.65	11.34	100	
5.2 ความเป็นส่วนตัว	17	38	147	137	49	388	2.580
ร้อยละ	4.38	9.79	37.89	35.31	12.63	100	
5.3 เพื่อนบ้านภายในอาคาร	22	102	167	65	32	388	3.044
ร้อยละ	5.67	26.29	43.04	16.75	8.25	100	
5.4 เพื่อนบ้านภายนอกอาคาร	23	61	173	89	42	388	2.830
ร้อยละ	5.93	15.72	44.59	22.94	10.82	100	



แผนภูมิที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนตามองค์ประกอบของโครงการอพาร์ทเมนท์





แผนภูมิที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามด้านระบบอาคาร ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการจัดพื้นที่ใช้สอย ด้านสภาพแวดล้อมและด้านอุปกรณ์