

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและ
จังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SATISFACTION ON ROOM
RENTAL SERVICE IN BANGKOK AND INDUSTRIAL PROVINCES

วินิตย์ พูลเกษ
WINIT POOLKET

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SATISFACTION ON ROOM
RENTAL SERVICE IN BANGKOK AND INDUSTRIAL PROVINCES**

WINIT POOLKET

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE MASTER DEGREE OF
BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
BUSINESS SCHOOL
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ²⁰²¹ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2021

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG BUSINESS

SCHOOL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่สงวนลิขสิทธิ์ในเนื้อหา เมื่อผู้เผยแพร่เห็นว่าเป็นประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
นักศึกษา	นายวินิตย์ พูลเกษ
รหัสประจำตัว	58611120
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2564
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independence Sample T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติการทดสอบ Multiple Linear Regression

ผลจากการศึกษาพบว่า อาชีพที่มีแนวโน้มรายได้สูงและผู้ที่มีรายได้สูง จะมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าอาชีพที่มีแนวโน้มรายได้ต่ำกว่าและผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า เพราะกลุ่มอาชีพที่มีแนวโน้มรายได้สูงและผู้ที่มีรายได้สูง มีทางเลือกในการเช่าห้องพักที่มีคุณภาพบริการที่ดีกว่า ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น เพราะการศึกษาที่สูงย่อมสอดคล้องกับอาชีพและรายได้ที่สูงตามไปด้วยนั่นเอง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของการศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Factors influencing customer satisfaction on room rental service in Bangkok and Industrial Provinces
Student	Mr. Winit Poolket
Student ID	58611120
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2021
Advisor	Associate Professor Dr. Wornchanok Chaiyasoonthorn

Abstract

This research aims to 1) study the differences between customers' satisfaction levels on room rental service in Bangkok and industrial provinces classified by personal factors, and 2) study service quality factors influencing the satisfaction level of room rental in Bangkok and industrial provinces. The data were collected by using a questionnaire. The sample group consisted of 400 people. The Statistical Software Package was used for data analysis. The statistics used for this research include Percentage, Mean, Standard Deviation, Independence Sample T-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression.

The results revealed that occupations with high-income prospects and high-income earners would have higher satisfaction levels than those with lower income tendencies and those with lower incomes. There are alternatives to renting rooms with better service quality because of occupation groups with high-income trends and people with high incomes. In comparison, the respondents who graduated with a postgraduate degree have higher satisfaction than other educational levels because higher education corresponds to high occupation and income, with a statistical significance of 0.05. As for the study of service quality factors influencing the satisfaction levels of room rental users in Bangkok and industrial provinces. It was found that the factors influencing the satisfaction levels of the room rental users were: confident attention factor, physical factors, and reliability factor with a statistically significant level of 0.05.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลและความร่วมมือจากหลายๆ ท่านที่ได้ให้การสนับสนุนผู้วิจัยตลอดจนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. วอนชนก ไชยสุนทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานค้นคว้าอิสระนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาสะดวกเวลาคอยช่วยเหลือ ให้ข้อชี้แนะและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อมาปรับปรุงใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้จนสำเร็จลุล่วงทั้งหมด

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร และ รศ. กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ที่ได้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด ตลอดจนคณาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทุกท่านที่ให้วิชาความรู้ตลอดหลักสูตร และรวมถึงบุคลากรภายในคณะทุกๆ ท่านที่ให้ข้อมูลในการดำเนินการและช่วยเหลือตลอดมา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สละเวลาให้ความร่วมมือเพื่อตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีอันใดที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดามารดาซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนคณาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย

วินิตย์ พูลเกษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญภาพ	VIII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการ	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
2.5 ประเภทของที่อยู่อาศัย	17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 วิธีการศึกษา.....	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
---	----

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 ผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	31
4.2 ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	34
4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	36
4.4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	41
4.5 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	43
4.6 ผลวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	47
4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 อภิปรายผล	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	61

บรรณานุกรม	63
------------------	----

ภาคผนวก	66
---------------	----

ประวัติผู้เขียน	73
-----------------------	----

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 พื้นที่และบริเวณเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	27
4.1 ผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม.....	32
4.2 ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม.....	34
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคุณภาพบริการ ในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม.....	36
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ.....	37
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้.....	38
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง.....	38
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความมั่นใจ.....	39
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่.....	40
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก.....	42
4.10 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามเพศ โดยวิธี T-test.....	43
4.11 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA.....	43
4.12 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-Way ANOVA.....	44
4.13 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One-Way ANOVA.....	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	45
4.15 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกจากรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One-Way ANOVA	46
4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	46
4.17 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามสถานภาพ โดยวิธี T-test	47
4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	48
4.19 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	48
4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	49
4.21 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	50
4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ร้อยละของประชากรแฝงกลางคืนสูงสุดในจังหวัด 10 อันดับแรก	1
1.2 ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยของครัวเรือนประชากรแฝงกลางคืน	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 คุณภาพของการบริการที่ได้รับ	14
2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า	17



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

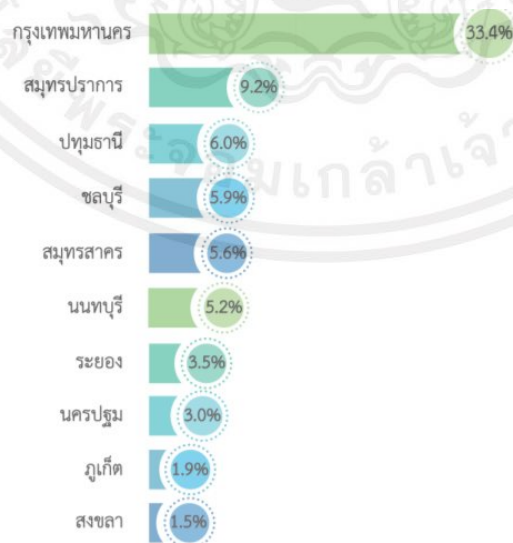
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ระบบการศึกษา ตลอดจนการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่มีความพร้อมทั้งสิ่งอุปโภคบริโภคและสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อีกทั้งการเข้าถึงอาชีพที่ดีกว่าเมืองเล็ก อาทิ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงจังหวัดที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรม ทำให้เกิดภาวะการย้ายถิ่นเข้ามาอาศัยในเมืองดังกล่าว

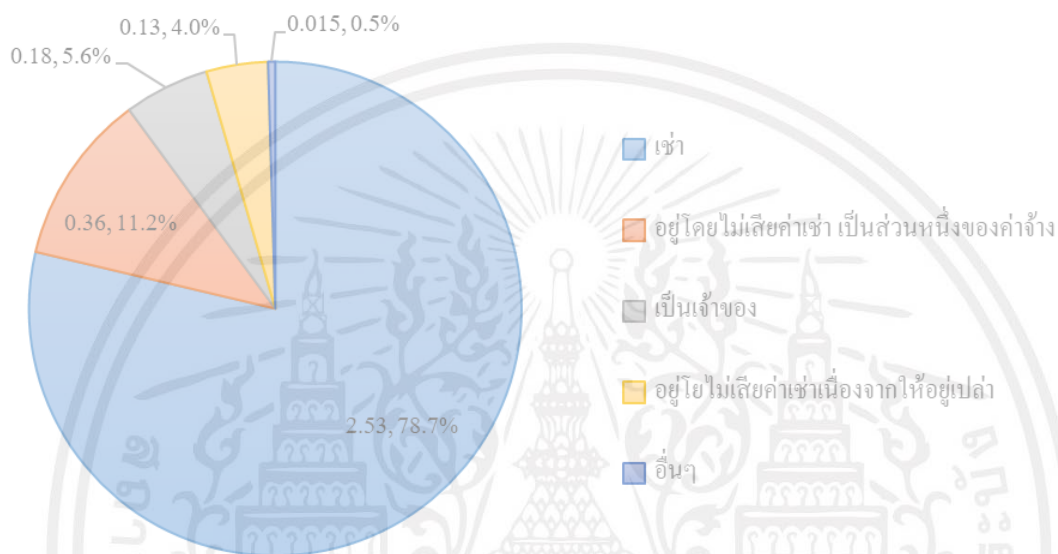
ประชากรแฝง คือ ประชากรที่เข้ามาเรียนหรือทำงานในจังหวัดนั้นๆ แต่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านอีกจังหวัดหนึ่ง โดยแบ่งเป็นสองประเภทคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนั้นๆ แต่ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านในจังหวัดที่อาศัยเรียกว่า ประชากรแฝงกลางคืน และ ประชากรที่เข้ามาเรียนตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไป หรือเข้ามาทำงานตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไป หรือเข้ามาทั้งเรียนและทำงานในจังหวัดที่ตนเองไม่ได้อาศัยอยู่เรียกว่า ประชากรแฝงกลางวัน จากการสำรวจประชากรแฝงในปี 2563 พบว่ามีประชากรแฝงกลางคืนทั่วประเทศจำนวน 7.03 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ของประชากรทั้งประเทศ โดยอาศัยในกรุงเทพมหานครจำนวน 2.35 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ของประชากรแฝงกลางคืนทั่วประเทศ รองลงมาคือ สมุทรปราการ 0.65 ล้านคน ปทุมธานี 0.42 ล้านคน และชลบุรี 0.42 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)



ภาพที่ 1.1 ร้อยละของประชากรแฝงกลางคืนสูงสุดในจังหวัด 10 อันดับแรก

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 1.2 ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยของครัวเรือนประชากรแฝงกลางคืนส่วนใหญ่เช่าที่อยู่อาศัย 2.53 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาเป็นลักษณะอยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เนื่องจากให้อยู่เปล่า 0.36 ล้านครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 11.2 เป็นเจ้าของ 0.18 ล้านครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 5.6 และมีลักษณะอยู่โดยไม่เสียค่าเช่าเนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของค่าจ้าง 0.13 ล้านครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 4.0 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)



ภาพที่ 1.2 ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัยของครัวเรือนประชากรแฝงกลางคืน
ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564

กรุงเทพมหานคร และจังหวัดที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรม เป็นพื้นที่ที่มีประชากรแฝงกลางคืนอาศัยด้วยการเช่าที่อยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก หากค้นหาห้องพักผ่าน renthub ซึ่งเป็นเว็บไซต์ค้นหาห้องพัก จะพบว่าในกรุงเทพมหานครพบอาร์ทเม้นท์มากกว่า 6,000 แห่ง ในขณะที่จังหวัดที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรมอย่างชลบุรีพบอาร์ทเม้นท์มากกว่า 1,000 แห่ง และสมุทรปราการพบอาร์ทเม้นท์เกือบ 500 แห่ง (renthub.in.th, 2564) โดยมีราคาเริ่มต้นที่ 1,200 บาทต่อเดือน ไปจนถึงหลักหลายหมื่นบาทต่อเดือน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการเช่าห้องพักของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยสังคม ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางจิตวิทยา

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว มิติคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก อันได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ซึ่งประชากรที่มีรายได้ปานกลางและรายได้สูง ย่อมคำนึงถึงคุณภาพการบริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังหรือไม่ การที่ลูกค้าได้รับบริการดีกว่าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือมากกว่าความคาดหวัง การบริการนั้นถือว่ามีคุณภาพดีเยี่ยม สร้างความอัศจรรย์ใจและทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ (กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์, 2557) ทั้งนี้ผู้ประกอบการเองได้มีการปรับตัวมากขึ้นในแง่ของคุณภาพการบริการ ทั้งในเรื่องการสร้างภูมิทัศน์ของตัวห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เเคเบิ้ลทีวี WIFI เฟอร์นิเจอร์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น เป็นต้น เพื่อเป็นการยกระดับธุรกิจและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

จากแนวโน้มข้างต้นผู้วิจัยเห็นประโยชน์ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม และได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดวิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจและความเอาใจใส่ โดยเลือกศึกษาในพื้นที่ที่มีประชากรแฝงกลางคืนอาศัยอยู่มากที่สุด 4 พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี อันเนื่องมาจากเกือบร้อยละ 80 ของประชากรแฝงกลางคืนทั่วประเทศเป็นการเช่าอาศัย ซึ่ง 4 พื้นที่เหล่านี้มีประชากรแฝงกลางคืนรวมกันมากกว่าร้อยละ 50 ของประชากรแฝงกลางคืนทั้งหมดในประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการห้องพักห้องเช่า ในการวางกลยุทธ์สำหรับการประกอบธุรกิจและการแข่งขันในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

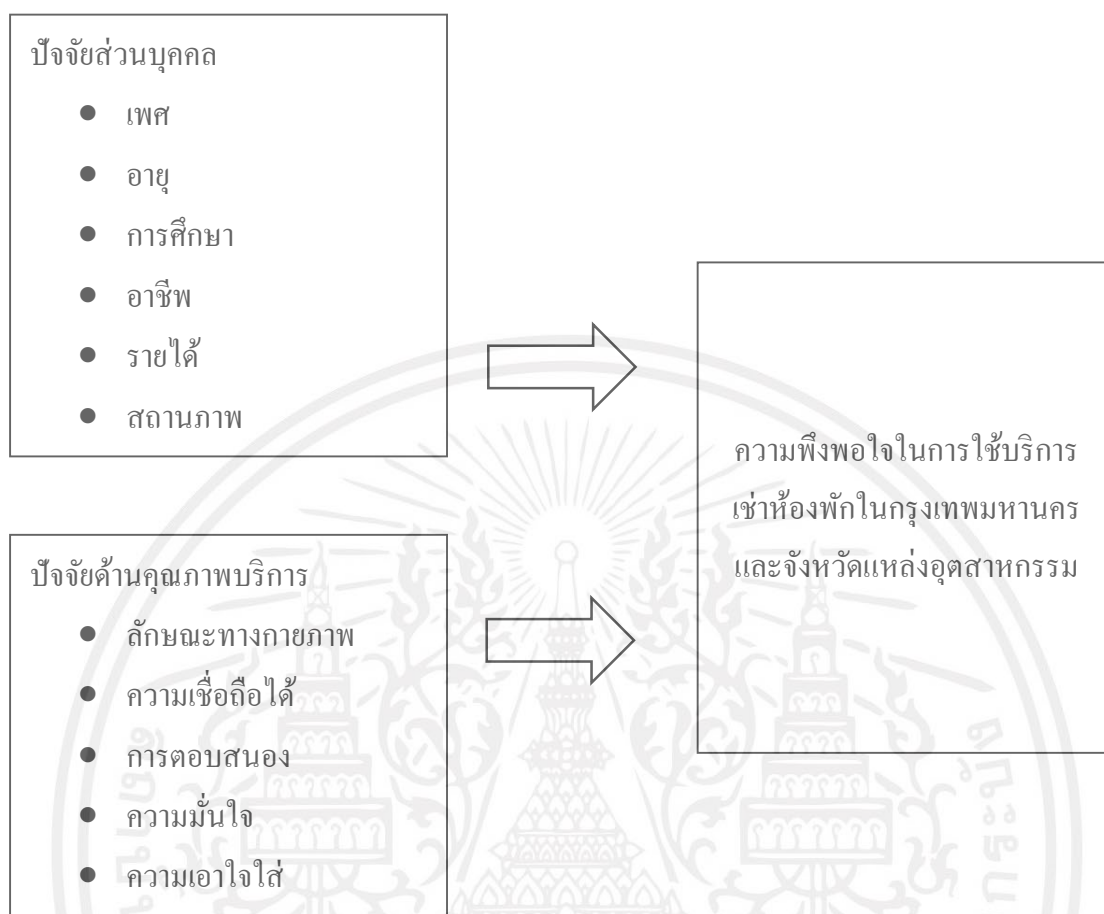
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยในอดีตและนำแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง นำมาจำลองตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ซึ่งตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม (ดังภาพที่ 1.3)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการหรือเคยใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.3 พื้นที่ในการวิจัย

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีเรียงลำดับมากไปหาน้อย จากจำนวนประชากรแฝงกลางคืนในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และ ชลบุรี

1.5.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและสรุป ผลการวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงคุณลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1.6.2 ได้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1.6.3 เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการห้องพัก ในการเลือกกลยุทธ์และการพัฒนาธุรกิจห้องพักได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับตัวธุรกิจ ซึ่งนำไปสู่กำไรและส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ห้องพัก หมายถึง ห้องชุด ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ แฟลต คอนโดมิเนียม แมนชั่น เป็นต้น ตึกแถว ห้องแถว เรือนแถว ที่ให้บริการเช่าอาศัยแก่นบุคคลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง รายละเอียดของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น พฤติกรรมการซื้อหรือใช้บริการ หรือความพึงพอใจหลังการซื้อหรือใช้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อันนำไปสู่ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ปรากฏให้เห็นประจักษ์แก่สายตาอันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยรวม

ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ซึ่งบริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ มีความถูกต้อง สม่าเสมอ เหมาะสม และได้ผลของการบริการเช่นเดิมทุกครั้งทุกจุด ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจและน่าเชื่อถือ

การตอบสนอง หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างทันท่วงที รวดเร็ว เข้าถึงบริการง่าย และความสะดวกในการใช้บริการ

ความมั่นใจ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ จากทักษะความรู้ ความสามารถและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ความเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ระดับความคาดหวังในบริการของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบกับการได้รับบริการจริง โดยหากบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจ หากบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด สำหรับการกำหนดตัวแปรและสมมติฐานการศึกษา ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาและสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ประเภทของที่อยู่อาศัย
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

Shiffman and Kanuk (อ้างถึงใน พรประภา ไชยอนุกุล, 2557 : 28) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติและศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2558 : 53-55) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ (Age) ช่วงอายุที่ต่างกันย่อมมีความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น ช่วงอายุ 0-5 ปี สิ่งสำคัญที่ต้องการคืออาหารสำหรับเด็ก ของเล่นเพื่อพัฒนาการ ช่วงอายุ 6-19 ปี เป็นช่วงของการเรียนการศึกษาและการใช้ชีวิตจากเด็กเป็นผู้ใหญ่ จะต้องเป็นสินค้าประเภท เสื้อผ้า อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียน เครื่องสำอาง ช่วงอายุ 20-34 ปี เป็นช่วงแห่งการทำงานและสร้างความมั่นคง จะต้องการสินค้าประเภทรถยนต์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ช่วงอายุ 35-49 ปี จะต้องการสินค้าประเภท บ้าน รถยนต์ที่ขี่ขึ้น รถคันที่ 2 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปี จะต้องการสินค้าประเภทสินค้าบำรุงสุขภาพ บริการด้านการแพทย์ การท่องเที่ยวอย่างสะดวกสบาย เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นลำดับขั้นตอนการดำเนินชีวิตของบุคคล ซึ่งจะมีการพัฒนาการด้านวุฒิภาวะ ประสบการณ์ รายได้ และฐานะของบุคคลนั้นๆ ทำให้ทัศนคติ และพฤติกรรมมีแนวโน้มที่จะ เปลี่ยนไป ซึ่งวงจรชีวิตของมนุษย์มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค

3. อาชีพ (Occupation) อาชีพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มข้าราชการจะต้องการรถยนต์ที่ประหยัดน้ำมันราคาไม่แพง ในขณะที่นักธุรกิจจะต้องการรถยนต์ที่หรูหราราคาแพง เป็นต้น เพราะฉะนั้น การจัดกิจกรรมทางการตลาดให้สินค้าหรือบริการเหมาะสมกับอาชีพจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

4. สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) สถานะทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เช่น รายได้สุทธิหลังเก็บเงินออมเพื่อการใช้จ่าย ความสามารถในการกู้ยืมเงินและสถานะการทางเศรษฐกิจขณะนั้นของประเทศ

5. การศึกษา (Education) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ประเภทของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน

6. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) รูปแบบการดำเนินชีวิตขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชั้นสังคม และกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล การเลือกซื้อสินค้าและบริการย่อมแตกต่างกันออกไปตามรูปแบบการดำเนินชีวิต เช่น คนสมถะจะบริโภคสินค้าอย่างจำเป็น แต่คนชอบเที่ยว จะชอบพักผ่อนหย่อนใจ รับประทานอาหารนอกบ้าน ดูภาพยนตร์ เป็นต้น รูปแบบการดำรงชีวิตขึ้นอยู่กับความสนใจ ทัศนคติ ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล และค่านิยมทางสังคม

กัตญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2557 : 68) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่า เป็นลักษณะรายละเอียดของบุคคลที่มีผลต่อแบบแผนการบริโภค อันได้แก่

1. อายุและช่วงในวัฏจักรชีวิต อายุและช่วงต่างๆ ในชีวิต มีผลทำให้รสนิยมและความสนใจของบุคคลแตกต่างกันออกไป เช่น ในวัยเด็กผู้หญิงจะชอบของเล่นตุ๊กตา ชอบซื้อเสื้อผ้าและเครื่องสำอางในวัยสาวโสด และจำเป็นต้องซื้ออุปกรณ์ของใช้ของเด็กให้ลูกเมื่อเป็นแม่

2. อาชีพ บุคคลต่างอาชีพจะมีรสนิยมและเหตุผลในการสินค้าชนิดเดียวกันที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจจะเลือกเสื้อผ้าที่ภูมิฐาน แต่นักร้องจะเลือกใส่เสื้อผ้าที่ดึงดูดและสะดุดตา

3. สถานะทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วยรายได้ เงินออม และการกู้ยืม สถานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคลย่อมมีผลต่อการซื้อ เช่น ผู้จัดการเงินเดือนสูงจะซื้อรถราคาแพงแต่เสมียนซื้อรถมือสอง นักศึกษาเช่าหอพักราคาประหยัด แต่พนักงานบริษัทที่รายได้สูงจะซื้อคอนโดมิเนียมราคาแพง เป็นต้น

4. รูปแบบการดำเนินชีวิต รวมทั้งบุคลิกภาพและแนวคิดส่วนบุคคล เช่น พนักงานโรงงาน ชอบดื่มยาคอง พนักงานบริษัทชอบดื่มเบียร์หรือวิสกี้ผสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล คือ รายละเอียดของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็น ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการซื้อหรือใช้บริการ หรือความพึงพอใจหลังการซื้อหรือใช้บริการ ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดนี้ไปสร้างแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ ว่ามีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมหรือไม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศุภร เสรีรัตน์ (2544) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลแต่ละบุคคล ในการเสาะหาการเลือกซื้อ การใช้ การประเมินหรือการจัดการกับสินค้าและบริการ ภายใต้ความคาดหวังว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

วิมลรัตน์ ภมรสวรรณ (2542) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งทำการค้นหา จัดหา ซื้อและใช้สินค้าหรือการบริการ โดยการคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้จากราคาที่จ่ายไปเพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการนั้นๆ

Kotler (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2558 : 32) ได้คิดตัวแบบเพื่ออธิบายพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค บนทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ที่ว่าพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุหรือสิ่งเร้า ซึ่งสิ่งเร้าจะเป็นตัวป้อนเข้า ผ่านเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ หรือ Black Box ที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางจิตวิทยา จากนั้นจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วยการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ ตัวแบบพฤติกรรมการซื้อเริ่มตั้งแต่สิ่งเร้า ทำให้เกิดความต้องการก่อน จึงเกิดการตอบสนอง ตัวแบบนี้จึงเรียกว่า “Stimulus Response Model”

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2558 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค ลักษณะการดำเนินชีวิตและประสบการณ์ ดังนี้

1. ผู้บริโภค

- ส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ
- จิตวิทยา ได้แก่ แรงจูงใจ ทศนคติและการยอมรับ

2. ลักษณะการดำเนินชีวิต

- สภาพแวดล้อม ได้แก่ เทคโนโลยี เศรษฐกิจและการเมือง
- การตลาด ได้แก่ กลยุทธ์การตลาด การส่งเสริมการขาย โฆษณา ประชาสัมพันธ์และ

การสื่อสาร

3. ประสบการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วัฒนธรรม ได้แก่ สถานะทางสังคม ระดับชั้นของสังคม และวัฒนธรรมกลุ่มย่อย
- สังคม ได้แก่ บทบาทหน้าที่ทางสังคม กลุ่มอ้างอิงทางสังคม สถานะและชนิดของครอบครัว
- สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ โลกโซเชียลมีเดีย ทวิตเตอร์และยูทูป
- การตอบสนองลูกค้า ได้แก่ การเลือกตราสินค้า ช่วงเวลาในการซื้อ เวลาที่ใช้ในการซื้อ และการซื้อซ้ำ

นอกจากนี้ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2558 : 66) ได้กล่าวถึงบทบาทผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล 5 บทบาท คือ

1. ผู้ริเริ่ม คือ บุคคลแรกที่เสนอความคิดในการซื้อสินค้าหรือบริการ
2. ผู้มีอิทธิพล คือ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ โดยให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ
3. ผู้ตัดสินใจซื้อ คือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการซื้อเป็นครั้งสุดท้าย โดยตัดสินใจว่าจะซื้ออะไร ซื้อที่ไหน ซื้ออย่างไร และซื้อหรือไม่ซื้อ
4. ผู้ซื้อ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ
5. ผู้ใช้ คือ บุคคลที่เป็นผู้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ

SME Social Planet ธนาคารกรุงเทพ (2563) กล่าวถึง การค้นหาความต้องการของลูกค้าด้วยทฤษฎี 6WIH ซึ่งเป็นสูตรสำหรับการวิเคราะห์และวางแผนทางการตลาด โดยการตั้งคำถามและตอบใจทว่า ใคร (Who) จะทำอะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไหร่ (When) ทำไม (Why) กับใครบ้าง (Whom) และทำอย่างไร (How) เพื่อนำมาสู่การกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าลูกค้าเป็นใคร มีความต้องการสิ่งใด ทำไมถึงต้องการสินค้านั้นๆ แล้วจะซื้อสินค้าเมื่อไหร่ ซื้อผ่านช่องทางไหน ช่วงเวลาใด และจะซื้อหาอย่างไร โดย 6WIH จัดเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ทางการตลาด เพื่อการเข้าถึงและเจาะกลุ่มลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมาย ทำให้รู้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นธุรกิจว่า สินค้าและบริการนั้นๆ ตอบโจทย์ใครบ้าง โดยการตั้งโจทย์ 6WIH นั้น สามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจทุกสินค้าและงานบริการ ตั้งแต่ร้านขายหมูบั้งไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. Who ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ต้องตอบคำถามนี้ให้ได้ว่าลูกค้าคือใคร เพศใด ช่วงวัยหรือช่วงอายุไหน มีรายได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งกลุ่มลูกค้าจะมีผลต่อการกำหนดรูปแบบสินค้าหรือบริการ และราคา เช่น คุณแม่มือใหม่ ลุง ป้า น้า อา ต้องการซื้อของเล่นให้ลูกหลาน
2. What อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ลูกค้าต้องการจะเป็นอะไรได้บ้าง เมื่อลูกค้าเข้ามาดูสินค้า เช่น ของเล่นสำหรับทุกเพศทุกวัย ของเล่นเสริมพัฒนาการ ของเล่นจากการ์ตูนหรือภาพยนตร์ ของเล่นที่ปลอดภัยไม่มีพิษเป็นภัย เป็นต้น
3. Where ลูกค้าอยู่ที่ไหน ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะอยู่ที่ไหนได้บ้าง เพื่อเลือกทำเลที่ตั้ง ไปจนถึงการวิเคราะห์ถึงหีบห่อหรือบรรจุภัณฑ์ให้สอดคล้องกับการเดินทางหรือการขนส่ง เช่น กลุ่ม

ลูกค้าที่ทำงานและไม่มีเวลา กลุ่มลูกค้าต่างจังหวัด เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. When เมื่อไหร่ที่ลูกค้าต้องการซื้อของเล่น เป็นคำถามเพื่อวิเคราะห์หาช่วงเวลาที่คุณลูกค้าสามารถซื้อหรือต้องการสินค้า เช่น ซื้อได้เฉพาะช่วงต้นเดือน ซื้อได้ทุกวัน หรือตามเทศกาลต่างๆ เช่น ซื้อของเล่นเพื่อให้เด็กเมื่อต้องการเสริมพัฒนาการ ซื้อของเล่นให้เพราะอยากให้หลานมีความสุข ซื้อของเล่นให้ในวันปีใหม่ เป็นต้น

5. Why ทำไมเขาต้องซื้อของเล่นจากเรา ทำไมไม่ไปซื้อที่อื่นหรืออย่างอื่น เป็นการวิเคราะห์หาแรงจูงใจ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับใช้ให้เป็นจุดขายและจุดแข็งให้อยู่เหนือคู่แข่ง เช่น ร้านสามารถค้นหาง่าย มีความหลากหลาย เป็นต้น

6. Whom เขาเชื่อใคร ใครบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ เป็นทฤษฎีการใช้ Influencers วิเคราะห์ว่าในการซื้อสินค้าของคุณลูกค้า 1 คนในแต่ละครั้ง จะมีใครบ้างเป็นแรงจูงใจทำให้อยากซื้อสินค้านั้นๆ เช่น ของเล่นราคาไม่แพง แม่ตัดสินใจซื้อเพียงคนเดียว ของเล่นราคาแพง พ่อและแม่ร่วมกันตัดสินใจในการซื้อ เป็นต้น

7. How ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างไร ลูกค้าอาจมีการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ต่างกันออกไปในสินค้าแต่ละประเภท เช่น การตัดสินใจซื้อเพราะราคา มีโปรโมชั่น หรือตัดสินใจซื้อเพราะชื่อเสียง ความอร่อย เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกิดจากสิ่งเร้า กระตุ้นให้เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ และตอบสนองออกมาในรูปแบบของการซื้อหรือไม่ซื้อ โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยจิตวิทยา และยังมีผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ที่มีบทบาทในการตัดสินใจซื้ออีกด้วย การเชื่อมโยงพฤติกรรมผู้บริโภคกับการตั้งคำถาม 6W1H เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและกำหนดกลุ่มลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมายยิ่งขึ้น ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสร้างแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงสถิติ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการ

Lewis and Booms (1983) ให้คำนิยามของคุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งชี้วัดระดับการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ ว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด เพราะฉะนั้นการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการยึดเอาพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ นำมาซึ่งการตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลในด้านความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

Parasuraman and et. al. (อ้างถึงใน ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ, 2554 : 14-16) ได้สร้างตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL (Service Quality) ไว้ 10 ประการ ได้แก่ ความไว้วางใจได้ (Reliability) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) ความสุภาพ/อหิยาสัยไมตรี (Courtesy) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing he Customer) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ซึ่งต่อมามีการปรับปรุงให้เหลือ 5 มิติ โดยยังคงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ประการเดิม ภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL อันประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ปรากฏให้เห็นทางกายภาพ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยรวม นำไปสู่ความรู้สึกที่ได้รับความห่วงใย เอาใจใส่ และความตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สิ่ง que เห็นทางกายภาพนี้ ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงบริการได้อย่างชัดเจน

มิติที่ 2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์เช่นเดิมในทุกจุดของบริการที่ให้บริการทุกครั้ง ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจได้ในการบริการต่อผู้รับบริการ

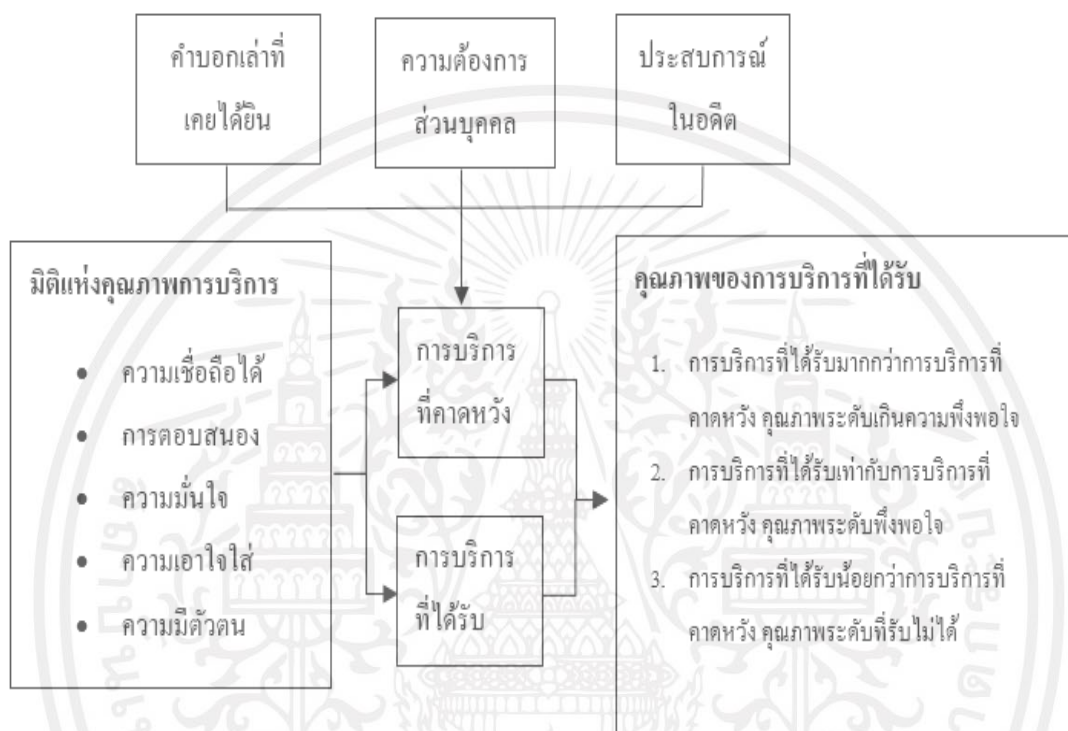
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ โดยสามารถตอบสนองได้อย่างทันที่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ไม่ยาก สะดวก รวดเร็ว และกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีริยา มารยาทที่ดี รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่า จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถใจการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นรายบุคคล ตามความต้องการที่แตกต่างกัน

กตัญญู หิริญญสมบุรณ์ (2557 : 44) ได้กล่าวถึงการจัดการคุณภาพการบริการว่า ทุกคนย่อมต้องการคุณภาพที่ดี แต่ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะนิยามว่าคุณภาพที่ดีคืออะไร การใช้งานได้ดี ทนทาน หรือ มีรูปร่างที่สวยงาม อาจหมายถึงสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพ แต่สำหรับการบริการที่มีคุณภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาจหมายถึงการบริการที่ถูกค่าได้สิ่งที่เขาคาดหวัง ยิ่งหากการบริการนั้นๆ ได้มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ก็จะยิ่งเป็นบริการที่ดีเยี่ยม สร้างความอัศจรรย์และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรู้สึกได้น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ นับว่าบริการนั้นๆ เป็นบริการที่ด้อยคุณภาพ ดังนั้น การบริการที่ผู้รับบริการได้รับ เทียบเท่าหรือเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ นั่นคือการบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง



ภาพที่ 2.1 คุณภาพของการบริการที่ได้รับ

ที่มา : กตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์, 2557 : 44

ยิ่งไปกว่านั้นกตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์ (2557 : 49-50) ยังกล่าวถึงมิติแห่งคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. ความมีตัวตน (Tangibles) เป็นสิ่งที่ประจักษ์แก่สายตาของผู้รับบริการ อันได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์เพื่อการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ถือเป็นรูปธรรมที่ช่วยให้ธุรกิจบริการสื่อถึงคุณภาพการบริการที่เป็นนามธรรมได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น โรงพยาบาลจะรักษาความสะอาดอย่างเคร่งครัด เพื่อสื่อให้เห็นถึงความห่วงใยต่อสุขภาพของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้อง เทียบตรง และสม่ำเสมอต่อผู้รับบริการ ตามมาตรฐานบริการที่ประกาศไว้ตามคำมั่นสัญญา ไม่มีข้อผิดพลาด การให้บริการที่ตรงเวลา มีมาตรฐานการบริการ เช่น การส่งพัสดุภัณฑ์แบบด่วนพิเศษผู้รับบริการจะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับพัสดุในเวลาที่กำหนดไว้ รถไฟฟ้าในญี่ปุ่นต้องรักษาเวลาในการเดินรถแม่นยำในระดับวินาที เป็นต้น

3. การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นการแสดงถึงความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือด้านการบริการลูกค้าโดยทันที ไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอคอยนาน (โดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ) ซึ่งจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของลูกค้า เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะรู้สึกดีขึ้นเป็นอย่างมาก หากมีการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เช่น สายการบินประสบปัญหาเที่ยวบินล่าช้า จึงบริการอาหารว่างให้ผู้โดยสารเพื่อช่วยลดความไม่พอใจและแสดงถึงความใส่ใจต่อผู้รับบริการ

4. ความมั่นใจ (Assurance) เป็นความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จากการบริการด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญที่สามารถปฏิบัติการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพสูงแก่ลูกค้า การบริการที่มีสมรรถนะ ให้ความเคารพและสุภาพอ่อนโยนต่อผู้ให้บริการ การสื่อสารกับลูกค้าให้ทราบเจตคติในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เช่น การออกแบบอาคารสูงโดยวิศวกร โครงสร้างที่มีใบประกอบวิชาชีพและมากประสบการณ์

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการใส่รายละเอียดในตัวลูกค้าเป็นรายบุคคล แสดงความเอาใจใส่ สร้างความรู้สึกเป็นกันเองและความพยายามที่ทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น คนไข้หนักทางโรงพยาบาลจัดให้เข้าพบแพทย์ก่อนคนไข้อื่น หลังการบริการมีการสอบถามข้อผิดพลาดหรือส่วนที่ต้องเพิ่มเติม ความเอาใจใส่ถือเป็นเส้นทางในการพัฒนาบริการ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าและกำไรให้แก่ธุรกิจ

ดังนั้นความหมายโดยสรุปของคุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อันนำไปสู่ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ การรับรู้ความคาดหวังหรือความต้องการในแง่ของคุณภาพการบริการจึงถือเป็นเรื่องสำคัญในการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจบริการยุคปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงการบริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว มาสร้างแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมอย่างไร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (อ้างถึงใน ชัชฎาภรณ์ ชงชาย, 2551) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ เทียบกับความคาดหวัง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของลูกค้า ซึ่งหากสิ่งที่ได้จากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าคาดหวังไว้ ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการจะรู้สึกไม่พอใจ ในทางตรงข้ามหากสิ่งที่ได้รับเทียบเท่าหรือสูงกว่าคาดหวัง ผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ

ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2549) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการว่าพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้

1. ระบบการติดตามและการให้คำแนะนำ เป็นรวบรวมข้อมูลทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ
2. การสำรวจความพึงพอใจ โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้า ที่มีต่อสินค้าหรือบริการ
3. การเลือกซื้อโดยการเชิญกลุ่มบุคคลเป้าหมายที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ในการซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัท และคู่แข่ง
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป ทั้งจากการวิเคราะห์จากข้อมูลหรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนใจไปใช้ตราสินค้าหรือบริการอื่น

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ระบุถึง การวัดความพึงพอใจว่า สามารถหาได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สามารถทำได้ทั้งลักษณะกำหนดคำตอบหรือตอบคำถามแบบอิสระ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจกับสินค้าหรือบริการ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดระดับความพึงพอใจทางตรง ซึ่งการที่จะได้ข้อมูลที่แท้จริงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี
3. การสังเกต โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย เช่น การแสดงออกจากการยิ้ม ท่าทาง การพูดจา วิธีนี้เป็นวิธีที่ต้องทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (อ้างถึงใน อรรถย เลิศวรรณวิทย์ และ ฉันทน์ กุณิศร์, 2554 : 33-34) กล่าวว่า การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ จะทำให้เราทราบว่าปัจจัยใดที่ควรปรับปรุงพัฒนา แก้ไข รวมทั้งหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆ เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุดและเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามี 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าหรือบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และ ณัฏญ์ กุลิศร์, 2554 : 34

ดังนั้นสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ระดับความคาดหวังในบริการของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับการได้รับบริการจริง โดยหากบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจ หากบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจ ผู้ให้บริการเช่าห้องพักต้องให้ความสำคัญในปัจจัยต่างๆ อย่างรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล หรือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงความต้องการและความคาดหวังนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการใช้บริการ นำไปสู่การใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ อันเป็นผลดีแก่ธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ความพึงพอใจสามารถวัดได้จากการทำแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น จากแนวคิดนี้ ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบสอบถามในส่วนที่ 4 เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

2.5 ประเภทของที่อยู่อาศัย

ประเภทของที่อยู่อาศัย หมายถึง ลักษณะของสถานที่ที่ครัวเรือนหนึ่งๆ ใช้เป็นที่อยู่อาศัยจำแนกได้ดังนี้ (มาตรฐานสถิติ, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2543)

1. บ้านโคก หมายถึง บ้านที่ปลูกอยู่หลังเดียวโคกๆ พร้อมทั้งเรือนครัว โรงรถ เรือนคนใช้ด้วยถ้ามีและเป็นที่อยู่อาศัยของบุคคลในครัวเรือนเดียวกัน หรือบ้านที่ปลูกอยู่หลายหลัง ภายในเอกสารนี้เป็นเอกสารหลังหนึ่งหลังหนึ่งเพื่อการพักอาศัยเท่านั้น เมื่อผู้อยู่ได้เห็นจับใช้ระโยชน์ทางการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริเวณรั้วเดียวกัน และเป็นที่อยู่อาศัยของบุคคลภายในครัวเรือนเดียวกัน เรือนทรงไทยที่ประกอบด้วยเรือนหลายหลังเชื่อมต่อกันด้วยชาน และเป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือนเดียวกัน หรือหากเรือนแต่ละหลังนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของแต่ละครัวเรือน ก็ถือว่าเป็นบ้านโคกเช่นเดียวกัน เรือนแพซึ่งปลูกอยู่ในน้ำ ถ้ามีลักษณะเช่นเดียวกับบ้านโคก ก็นับว่าเป็นบ้านโคกด้วย กรณีบ้านเปิดโล่ง เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือนหลายครัวเรือน การพิจารณาประเภทที่อยู่อาศัยของครัวเรือน ให้ครัวเรือนประธาน บ้านทึก บ้านโคก และครัวเรือนอื่น บ้านทึก ประเภทอื่นๆ

2. ทาวน์เฮาส์ (รวมบ้านแฝดด้วย) หมายถึง ตึกที่ปลูกติดต่อกันตั้งแต่ 2 หน่วยขึ้นไป โดยมีฝาร่วมกันด้านหนึ่งหรือสองด้านขึ้นไป อาจเป็นชั้นเดียวหรือหลายชั้นก็ได้ ตัวตึกอยู่ลึกเข้ามาจากริมถนนมีบริเวณที่ว่างหน้าบ้านอาจใช้เป็นที่จอดรถหรือทำประโยชน์อย่างอื่น

3. ห้องชุด หมายถึง กลุ่มห้องอันเป็นส่วนหนึ่งของอาคาร ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือน โดยกลุ่มห้องนี้จะต้องมีห้องครัว ห้องน้ำ ตลอดจนทางเข้าออกห้องชุดเป็นของตนเอง เช่นอพาร์ทเมนท์ แฟลต คอนโดมิเนียม แมนชั่น คอนโดเทล

4. ตึกแถว ห้องแถว เรือนแถว หมายถึง ตึก หรือห้อง หรือเรือนที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือน ปลูกติดต่อกันตั้งแต่ 2 หน่วยขึ้นไป เรียงติดกันเป็นแถว โดยมีฝาร่วมกันด้านหนึ่งหรือสองด้านขึ้นไป อาจจะเป็นชั้นเดียวหรือหลายชั้นก็ได้ ทั้งนี้รวมถึงเรือนแพแถวสำหรับคนงานกรมชลประทานด้วย

5. ห้องภายในบ้าน หมายถึง ห้องหนึ่งหรือหลายห้องที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือนหนึ่งๆ ในบ้าน 1 หลัง ซึ่งมีครัวเรือนอาศัยอยู่มากกว่าหนึ่งครัวเรือน โดยมีห้องครัว ห้องน้ำ หรือทางเข้าออกสู่ที่อยู่อาศัยนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทุกอย่างร่วมกับครัวเรือนอื่นที่อยู่ภายในบ้านนั้น ทั้งนี้รวมถึงห้องที่อยู่ภายในอาคารซึ่งต้องใช้ห้องน้ำ ห้องครัว หรือทางเข้าออกสู่ที่อยู่อาศัยร่วมกับห้องอื่นที่อยู่ภายในอาคารเดียวกันด้วย ถ้าในบ้านโคกนั้นมีครัวเรือนประธาน คือ ครัวเรือนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ส่วนใหญ่ของบ้านกับครัวเรือนอื่นที่อยู่เพียงส่วนหนึ่งของบ้าน ให้ถือว่าที่อยู่อาศัยของครัวเรือนประธานนั้นเป็นบ้านโคก และที่อยู่อาศัยของครัวเรือนอื่นๆ เป็นห้องภายในบ้าน โดยไม่คำนึงว่าครัวเรือนใดจะเป็นเจ้าของหรือผู้เช่า

6. ที่อยู่อาศัยในสำนักงานหรืออาคาร หมายถึง ห้องหนึ่งหรือหลายห้องในส่วนหนึ่งของอาคารหรือสำนักงาน หรือโกดังเก็บของ ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือน เช่น ห้องพักอาศัยของยามในสำนักงาน โรงเก็บไม้ที่คนงานใช้เป็นที่อยู่อาศัย

7. เรือ แพ รถ หมายถึง เรือ แพ หรือรถที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยของครัวเรือน

8. ที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลประเภทอื่นๆ หมายถึง ที่อยู่อาศัยของครัวเรือนที่ไม่อาจจำแนกเข้าอยู่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งข้างต้นได้ เช่น ถ้ำ ใต้สะพาน และบ้านที่คนงานก่อสร้างอาศัยอยู่ชั่วคราว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากประเภทของที่อยู่อาศัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มประชากรที่จะศึกษาตามความหมาย โดยกลุ่มประชากรที่เช่าห้องพัก อาทิ อพาร์ทเมนท์ แฟลต คอนโดมิเนียม แมนชั่น ตึกแถว ห้องแถว เรือนแถว เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่างในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้ทำการรวบรวมงานวิจัยไว้ ดังนี้

ณัฐพล บุญประคอง (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ จำนวน 115 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการรื้อสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้พักอาศัยที่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ชนาธิป ทิพย์โฆษิตคุณ (2559) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัย บริษัท สหเรือง จำกัด วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่พักอาศัยของพนักงานบริษัท สหเรือง จำกัด เพื่อศึกษากลุ่มพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่พักอาศัยของพนักงานบริษัท สหเรือง จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยของบริษัท กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของบริษัท สหเรือง จำกัด ทั้งกลุ่มพนักงานที่ใช้สวัสดิการและกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช้สวัสดิการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาเกือบครึ่งหนึ่งอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพส่วนใหญ่โสด และอาศัยอยู่ตัวคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผลของความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัย พบว่า พนักงานที่ใช้สวัสดิการที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่พักอาศัยในระดับพอใจมาก ส่วนกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช้สวัสดิการที่พักอาศัยนั้นมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่พักอาศัยในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านอายุ และด้าน

สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านรายได้ ด้านระดับการศึกษา และด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณฐา เนื่องจางค์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า : กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนสนนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนสนนิคม จังหวัดชลบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน สำหรับปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการ พบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีมากที่สุดเกือบทั้งหมด คือ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการนำ ส่วนด้านการจัดองค์การ/การปฏิบัติอยู่ในระดับดีมากเท่านั้น ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนสนนิคม จังหวัดชลบุรี

สุนิสา ศรีชนพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ที่อาศัยในหอพักเอกชน ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเช่าหอพักของนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่หอพักในช่วง 22:01 น. - 02:00 น. กลับบ้านเดือนละ 1 ครั้ง เวลาอยู่หอพักนอกเหนือจากกิจวัตรประจำวันจะเล่นเกมและอินเทอร์เน็ต ส่วนเหตุผลที่เลือกเช่าหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย เพราะมีความสะดวกสบายมากกว่า โดยผู้เช่าหอพักเองเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักมากที่สุด ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ในด้านลักษณะหอพัก ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

กรทอง ศรีทามณี (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปเผยแพร่ภายนอก
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการและด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการให้บริการและความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 30,000 บาท ประเภทของการใช้บริการพักเป็นรายวันและมีความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 3 ครั้งใน 1 ปี ส่วนผลวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

นิรมล พิพัฒน์สวัสดิ (2557) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กรณีศึกษาอพาร์ทเมนท์ในเขตบางขุนเทียน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 201 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ผู้พักอาศัยรวมผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน โดยผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเช่าห้องพักคือตัวผู้พักอาศัยเอง ระยะเวลาในการพักอาศัยระหว่าง 6 เดือน - 1 ปี ราคาเช่าต่อเดือนระหว่าง 2,000 - 3,000 บาท ผลวิจัยรายด้านพบว่า ด้านห้องพัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่องความปลอดภัยของห้องพักเป็นอันดับแรก ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ค่าน้ำประปา ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทำเลที่ตั้งใกล้ศูนย์การค้า/ตลาดสดเป็นอันดับแรกอันดับแรก ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การรักษาความปลอดภัย เช่น กิ่งวงจรมปิด ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการดูแลลูกค้าของพนักงานเป็นอันดับแรก ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ความถูกต้องแม่นยำในการคำนวณค่าสาธารณูปโภค และด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความมั่นคงแข็งแรงของอาคารเป็นอันดับแรก ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับ 3 ปัจจัย พบว่า ด้านการให้บริการและการส่งเสริมการตลาด ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านค่าบริการและสภาพแวดล้อม อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และในด้านทำเลที่ตั้ง พบว่า สถานภาพและอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการรวบรวมผลงานวิจัยต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในการเช่าห้องพักส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยคำนึงในถึงเรื่องของความปลอดภัย ทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสะดวกสบายเป็นสำคัญ ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคลนั้น มีทั้งแตกต่างและไม่แตกต่าง โดยข้อมูลทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจะนำไปประกอบการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ด้วยการออกแบบสอบถาม โดยวิธีดำเนินงานวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เช่าหรือเคยเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งมีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยในที่นี่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เช่าหรือเคยเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z คือ ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยกำหนดให้ $Z_{0.025} = 1.96$ และ $e = 0.05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการแทนค่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่เพื่อความสมบูรณ์และสำรองเพื่อความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลจำนวน 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเข้าห้องพักในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ศึกษาในช่วงระยะเวลาที่มีโรคระบาด ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านการสแกน QR Code และ Link จากผู้ที่เช่าหรือเคยเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยสุ่มแบบเจาะจงกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลเป็น 4 ส่วน เรียงลำดับจากจำนวนการพักอาศัยของประชากรแฝงกลางคืน จากนั้นกำหนดตามสัดส่วนพื้นที่ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 พื้นที่และบริเวณเป้าหมายของกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่เก็บตัวอย่าง	จำนวนประชากรแฝง กลางคืน(หน่วย : แสนคน)	สัดส่วน	จำนวนตาม สัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
กรุงเทพมหานคร	22.71	63.19	253	250
สมุทรปราการ	6.03	16.78	67	70
ปทุมธานี	3.69	10.27	41	40
ชลบุรี	3.51	9.77	39	40
รวม	35.94	100.0	400	400

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564

จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก ซึ่งผู้วิจัยจะส่งต่อข้อมูล ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ให้กับบุคคลซึ่งเป็นกลุ่มประชากรตามเงื่อนไข ซึ่งอยู่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานี และชลบุรีตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกๆ ด้านจึงมีการรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม
2. เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์
3. นำผลลัพธ์จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์งานวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

3.3.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้และสถานภาพ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรเข้าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเข้าห้องพัก ได้แก่ จำนวนผู้พักอาศัย สาเหตุกรเข้าห้องพัก ผู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก และราคาเช่าห้องพัก ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำนวน 21 ข้อ เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความสำคัญในปัจจัยของคุณภาพของบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบอัตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ Likert scale ระดับคะแนนสามารถแบ่งได้ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยมาก |
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความพึงพอใจต่อห้องพัก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบอัตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ Likert scale ระดับคะแนนสามารถแบ่งได้ดังนี้

1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เพื่อเพิ่มเติมส่วนที่อาจตกหล่นไปในแบบสอบถาม และเพื่อเก็บข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา

ในส่วนของแบบสอบถามแบบอัตราส่วน (Rating scale) ตามแบบ Likert scale แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยการคำนวณใช้สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับค่าเฉลี่ยนำมาแปลความหมายได้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอ้างอิงจากทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษามา โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเช่าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและ นำมาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม จากนั้นทำการตีพิมพ์แบบสอบถามฉบับ สมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบเครื่องมือซึ่ง กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบนี้ จะไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกับที่จะใช้ในการทำวิจัย โดยการทดสอบ ใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 30 คน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.933
2. ด้านความเชื่อถือได้	0.934
3. ด้านการตอบสนอง	0.952
4. ด้านความเชื่อมั่น	0.942
5. ด้านความเอาใจใส่	0.940
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเช่าห้องพัก	0.935
ภาพรวมทั้งฉบับ	0.983

4. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค(α -Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้รับการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน แล้วจะนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยใช้วิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิเคราะห์ 2 ส่วนดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายให้เห็นถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Statistics) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติ t-test f-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และ Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS ไว้ดังนี้คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติเพื่อบรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานะภาพ ได้แก่

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ \%} = \frac{n \times 100}{N}$$

เมื่อ % คือ ค่าร้อยละ
 n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
 N คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{ค่าเฉลี่ย } \bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย
 f คือ ความถี่
 $\sum fx$ คือ ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย
 N คือ ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X_i คือ ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย
 n คือ จำนวนข้อมูลหรือประชากร

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมโดยใช้สถิติการทดสอบดังต่อไปนี้

1. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักรวมในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยใช้ t-test ในการทดสอบค่าเฉลี่ยไม่เกิน 2 กลุ่ม

มีสูตรทดสอบดังนี้

กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ \bar{X}_1 คือ ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
 \bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
 S_1^2 คือ ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 คือ ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

2. การวิเคราะห์โดยใช้ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในการทดสอบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ที่แตกต่างกัน มีสูตรทดสอบดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F คือ ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b คือ ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม

โดย $df_b = k-1$

$df_w = n-k-1$

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกทั้งหมด

3. สถิติการทดสอบ Multiple Linear Regression เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม มีสูตรทดสอบดังนี้

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n + \varepsilon$$

x_1 คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะทางกายภาพ

x_2 คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ด้านความเชื่อถือได้

x_3 คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ด้านการตอบสนอง

x_4 คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ด้านความมั่นใจ

x_5 คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ด้านความเอาใจใส่

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม

β คือ สัมประสิทธิ์ถดถอยหน้าตัวแปรอิสระในสมการ

ε คือ ค่าความคาดเคลื่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับงานวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ข้อมูล ในกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ปทุมธานีและชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยทำการสรุปผลวิเคราะห์ออกเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
- 4.2 ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
- 4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
- 4.4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
- 4.5 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.6 ผลวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม
- 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพและสถานภาพ โดยการใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาแสดงดังตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแห่ง
อุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	172	43.00
หญิง	228	57.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
18-23 ปี	83	20.75
24-29 ปี	107	26.75
30-35 ปี	104	26.00
36-41 ปี	71	17.75
42 ปีขึ้นไป	35	8.75
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย	92	23.00
อนุปริญญาตรี/ปวส.	114	28.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	194	48.50
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานบริษัทเอกชน	260	65.00
ธุรกิจส่วนตัว	29	7.25
รับจ้าง แม่บ้าน/พ่อบ้านและนักเรียน/นักศึกษา	77	19.25
รวม	400	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	42	10.50
10,001-20,000 บาท/เดือน	197	49.25
20,001-30,000 บาท/เดือน	102	25.50
มากกว่า 30,000 บาท/เดือน	59	14.75
รวม	400	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. สถานภาพ		
โสด	267	66.75
สมรส	133	33.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลผลวิเคราะห์ที่ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม มีดังต่อไปนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 24-29 ปี และช่วงอายุ 30-35 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกันที่ประมาณร้อยละ 26 ทั้ง 2 กลุ่มช่วงอายุรวมกันมีจำนวน 211 คน เกินครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 18-23 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.75) ช่วงอายุ 36-41 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) และ อายุ 42 ปีขึ้นไปจำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.75) ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 48.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 194 คน รองลงมาได้แก่ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) และระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลายรวมกันจำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.0) ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 65 เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 260 คน รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง พ่อบ้าน/แม่บ้านและนักเรียน/นักศึกษา 77 คน (ร้อยละ 19.25) ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจจำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5) และประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.25) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นเกือบร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ลำดับถัดมามีรายได้ต่อเดือนที่ 20,000-30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.75) และ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน 42 คน (ร้อยละ 10.5) ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 และสมรสจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ จำนวนผู้พักอาศัย เหตุผลที่ต้องการเช่าห้องพัก ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าห้องพัก ระยะเวลาในการพักอาศัย และราคาเช่าห้องพักต่อเดือน โดยการใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ในรูปแบบตารางประกอบกราฟวงกลม แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนผู้พักอาศัย		
- 1 คน	116	29.00
- 2 คน	204	51.00
- 3 คน	47	11.75
- มากกว่า 3 คน	33	8.25
รวม	400	100.00
2. เหตุผลที่ต้องการเช่าห้องพัก		
- เพราะใกล้สถานที่ทำงาน	256	64.00
- เพราะต้องการความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต	92	23.00
- เพราะใกล้สถานที่ที่กำลังศึกษา	48	12.00
- เพราะต้องการแยกครอบครัว	4	1.00
รวม	400	100
3. ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าห้องพัก		
- ตัวเอง	298	74.50
- บิดา มารดา ญาติ	53	13.25
- เพื่อน	49	12.25
รวม	400	100
4. ระยะเวลาในการพักอาศัย		
- ไม่เกิน 6 เดือน	30	7.50
- 6 เดือน – 1 ปี	108	27.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- 1 -3 ปี	105	26.25
- มากกว่า 3 ปี	157	39.25
รวม	400	100.00
5. ราคาเช่าห้องพักต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 2,000 บาท	18	4.50
- 2,000 – 4,000 บาท	278	69.50
- 4,001-6,000 บาท	89	22.25
- มากกว่า 6,000 บาท	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

จำนวนผู้พักอาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ใช้บริการเช่าห้องพักโดยมีจำนวนผู้พักอาศัยร่วมกัน 2 คน จำนวน 204 ข้อมูล รองลงมาคือพักอาศัย 1 คน จำนวน 116 ข้อมูล (ร้อยละ 29.0) พักอาศัยที่จำนวน 3 คน จำนวน 47 ข้อมูล (ร้อยละ 11.75) และพักอาศัยรวมกันมากกว่า 3 คน จำนวน 33 ข้อมูล (ร้อยละ 8.25) ตามลำดับ

เหตุผลที่ต้องการเช่าห้องพัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 60 เลือกเช่าห้องพักที่อาศัยอยู่เพราะใกล้ที่ทำงาน จำนวน 256 คน ต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.0) ใกล้สถานศึกษา จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) และเหตุผลอื่นๆ ร้อยละ 1.0

ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าห้องพัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 75.0 เลือกเช่าห้องพักอาศัยด้วยตัวเอง จำนวน 298 คน รองลงมาคือ กลุ่มบิดา มารดา หรือญาติ และกลุ่มเพื่อน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าห้องพักใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 13.25 และ 12.25 ตามลำดับ จำนวนรวมกันสองกลุ่ม 102 คน

ระยะเวลาในการพักอาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พักอาศัยมากกว่า 3 ปี ที่จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาพักอาศัยที่ 6 เดือน-1 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.0) พักอาศัย 1-3 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.25) และพักอาศัยไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราคาเช่าห้องพักรต่อเดือน พบว่าประมาณร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พักอาศัยเช่าห้องพักรที่ราคา 2,000-4,000 บาทต่อเดือน จำนวน 278 คน รองลงมาเช่าห้องพักรที่ราคา 4,000-6,000 บาทต่อเดือน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.25) เช่าห้องพักรราคาต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) และ ราคาเช่ามากกว่า 6,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.75)

4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักรในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักรในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านความเอาใจใส่ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักรในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักร	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.83	0.64	เห็นด้วยมาก	1
2. ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	3.73	0.80	เห็นด้วยมาก	3
3. ปัจจัยด้านการตอบสนอง	3.55	0.80	เห็นด้วยมาก	4
4. ปัจจัยด้านความมั่นใจ	3.78	0.66	เห็นด้วยมาก	2
5. ปัจจัยด้านความเอาใจใส่	3.40	0.84	เห็นด้วยปานกลาง	5

จากตารางที่ 4.3 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักรในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพมาเป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือด้านความมั่นใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านความเชื่อถือได้ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านการตอบสนองความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่ค่าเฉลี่ย 3.55 และด้านความเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ขนาดห้องพักมีขนาดตรงตามความต้องการ	3.79	0.88	เห็นด้วยมาก	4
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เฟอร์นิเจอร์ WiFi	3.60	0.93	เห็นด้วยมาก	6
3. มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่สะอาด ร่มรื่น วัสดุอุปกรณ์คลays	3.82	0.86	เห็นด้วยมาก	3
4. อยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร สะดวกในการหาสิ่งอุปโภคบริโภค	3.99	0.76	เห็นด้วยมาก	2
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้พักอาศัยอย่างเพียงพอ	3.78	0.94	เห็นด้วยมาก	5
6. เดินทางสะดวก เช่นมีรถโดยสารผ่าน มีวินมอเตอร์ไซด์ รถมอเตอร์ไซด์แท็กซี่ เป็นต้น	4.02	0.84	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.64	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเรื่องการเดินทางที่สะดวกเป็นลำดับที่ 1 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคืออยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่สะอาดร่มรื่น ขนาดห้องพักมีขนาดตรงตามความต้องการ มีที่จอดรถสำหรับผู้พักอาศัยอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ซึ่งทั้งหมดระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 3.82 3.79 3.78 และ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. หอพักออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอื่นๆ ตรงตามเวลา	3.86	0.94	เห็นด้วยมาก	1
2. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา อาทิ พนักงานสำนักงาน รปภ. แม่บ้าน	3.61	0.95	เห็นด้วยมาก	3
3. หอพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอ	3.73	0.87	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	0.80	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอื่นๆ ตรงตามเวลา เป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาได้แก่ หอพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอและผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา ที่ค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง

ปัจจัยด้านการตอบสนอง	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการแก้ปัญหาที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟทันทีที่ผู้พักแจ้ง	3.53	0.88	เห็นด้วยมาก	2
2. หอพักมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและครอบคลุมต่อการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหา	3.49	0.91	เห็นด้วยมาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการตอบสนอง	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
3. หอพักมีเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น ติดต่อผ่านไลน์ โทรศัพท์	3.51	0.95	เห็นด้วยมาก	3
4. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดีเข้าใจง่าย เช่น การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาเช่า	3.66	0.85	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	0.80	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเรื่องผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดีเข้าใจง่ายเป็นลำดับที่ 1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาได้แก่ ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการแก้ปัญหาที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.53 หอพักมีเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น ติดต่อผ่านไลน์ โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และหอพักมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและครอบคลุมต่อการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ โดยทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความมั่นใจ

ปัจจัยด้านความมั่นใจ	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ บุคลิกภาพดีและมารยาทที่ดีในการให้บริการ	3.78	0.83	เห็นด้วยมาก	2
2. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ เช่น บิลค่าน้ำค่าไฟถูกต้องทุกครั้ง การเปลี่ยนก๊อกน้ำทำเสร็จในเวลาอันสั้น	3.75	0.80	เห็นด้วยมาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความมั่นใจ	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
3. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	3.75	0.77	เห็นด้วยมาก	3
4. หอพักมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป	3.68	0.79	เห็นด้วยมาก	4
5. หอพักมีระบบความปลอดภัยที่มั่นใจได้ เช่น คีย์การ์ด กล้องวงจรปิด ปรก.	3.94	0.89	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.66	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากทุกหัวข้อ โดยให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยที่มั่นใจได้ของหอพักเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ บุคลิกภาพดีและมารยาทที่ดีในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 3.78 เรื่องผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ในการให้บริการและผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจนถูกต้องอยู่ในลำดับที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุดในด้านความเชื่อมั่นคือหอพักมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่

ปัจจัยด้านความเอาใจใส่	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. หอพักมีช่องทางรับความคิดเห็น ความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้เช่า	3.38	0.95	เห็นด้วยปานกลาง	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความเอาใจใส่	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
2. หอพักมีการสอบถามหรือติดตามผลในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น มีน้ำรั่วซึมเกิดขึ้นอีกไหมหลังจากการเปลี่ยนก๊อกน้ำ เป็นต้น	3.37	0.92	เห็นด้วยปานกลาง	3
3. พนักงานมีความใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่า เช่น จำชื่อได้ กล่าวทักทายหรือถามไถ่ถึงการให้บริการ และเรื่องทั่วไป	3.46	0.95	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.84	เห็นด้วยปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคำนึงถึงตัวพนักงานที่มีความใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่าเป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ที่ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก รองลงมาได้แก่ หอพักมีช่องทางรับความคิดเห็นความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้เช่า ที่ค่าเฉลี่ย 3.38 และ หอพักมีการสอบถามหรือติดตามผลในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ โดยลำดับที่ 2 และ ลำดับที่ 3 มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยปานกลาง

4.4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ได้ผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ เช่าห้องพัก	n = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	Mean	S.D.		
1. ท่านประทับใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมของห้องพักที่อาศัยใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่ง อุตสาหกรรม	3.59	0.73	พึงพอใจมาก	2
2. ท่านจะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือ แนะนำในสังคมออนไลน์ ให้มาใช้ บริการหอพักนี้	3.59	0.77	พึงพอใจมาก	2
3. ท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการ ปรับขึ้นราคาห้องพัก	3.47	0.85	พึงพอใจมาก	4
4. ท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการ ปรับนโยบายการเข้าพักหรือใช้ บริการต่างๆ	3.55	0.80	พึงพอใจมาก	3
5. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมของห้องพักที่อาศัยใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่ง อุตสาหกรรม	3.62	0.76	พึงพอใจมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	0.67	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของห้องพักที่อาศัยผู้ตอบแบบสอบถามถึงมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ย 3.62 โดยที่ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือความประทับใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของห้องพักที่อาศัยและผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือแนะนำในสังคมออนไลน์ ให้มาใช้บริการหอพักนี้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ลำดับถัดมาคือผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับนโยบายการเข้าพักหรือใช้บริการต่างๆ ที่ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และลำดับสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับขึ้นราคาห้องพัก ระดับความพึงพอใจอยู่ที่พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

งานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้หรือเคยใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ นำเสนอผลการวิเคราะห์ผ่านตารางประกอบการพรรณนา โดยใช้ค่าทางสถิติ ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.10-4.17

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามเพศ โดยวิธี T-test

เพศ				t	Sig.
ชาย (n=172)		หญิง (n=228)			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.58	0.68	3.55	0.66	0.46	0.65

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.51 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามอายุ โดยวิธี One-Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.59	4	0.40	0.88	0.47
ภายในกลุ่ม	177.65	395	0.45		
รวม	179.24	399			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One-Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.27	2	0.64	1.42	0.244
ภายในกลุ่ม	177.97	397	0.45		
รวม	179.24	399			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.244 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One-Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	12.516	3	4.172	9.910	0.000**
ภายในกลุ่ม	166.721	396	0.421		
รวม	179.238	399			

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก
จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	อาชีพ			
		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=34)	พนักงาน บริษัทเอกชน (n=260)	ธุรกิจ ส่วนตัว (n=29)	รับจ้าง แม่บ้าน/ พ่อบ้าน และ นักเรียน/ นักศึกษา (n=77)
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	0.000**	0.867	0.000**
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.49	-	-	0.000**	0.996
ธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	-	-	0.000**
รับจ้าง แม่บ้าน/ พ่อบ้าน และ นักเรียน/ นักศึกษา	3.49	-	-	-	-

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างกับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน/พ่อบ้าน และนักเรียน/นักศึกษา ในขณะที่ผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างกับพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพรับจ้าง แม่บ้าน/พ่อบ้าน และนักเรียน/นักศึกษา โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและผู้มีธุรกิจส่วนตัว ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One-Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.87	3	2.29	5.26	0.001**
ภายในกลุ่ม	172.37	396	0.44		
รวม	179.24	399			

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=42)	10,001-20,000 บาท (n=197)	20,001-30,000 บาท (n=102)	มากกว่า 30,000 บาท (n=59)
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.32	-	0.103	0.006**	0.001**
10,001-20,000 บาท	3.50		-	0.066	0.004**
20,001-30,000 บาท	3.65			-	0.222
มากกว่า 30,000 บาท	3.78				-

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และ รายได้ 10,001-20,000 บาท โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้ใกล้เคียงกัน เช่น 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท เป็นต้น ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามสถานภาพ โดยวิธี T-test

สถานภาพ				t	Sig.
โสด (n=267)		สมรส (n=133)			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.54	0.62	3.61	0.76	-0.919	0.359

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่า Sig. ของการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.359 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ผลวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

การศึกษานี้ครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คือปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านความเอาใจใส่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน นำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ผ่านรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา โดยสถิติที่ใช้คือ Multiple Linear Regression Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	93.96	5	18.79	86.82	0.000**
ภายในกลุ่ม	85.28	394	0.22		
รวม	179.24	399			

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบ Multiple Linear Regression Analysis พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระคือปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านความเอาใจใส่ อย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.50	1.99
ด้านความเชื่อถือได้	0.34	2.97
ด้านการตอบสนอง	0.26	3.88
ด้านความมั่นใจ	0.26	3.86
ด้านความเอาใจใส่	0.33	3.01

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบค่า Tolerance และ VIF ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยมีเงื่อนไขว่า ค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 พบว่า การศึกษาวิจัยทั้งด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.50 0.34 0.26 0.26 และ 0.33 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.1 ส่วนค่า VIF มีค่าเท่ากับ 1.99 2.97 3.88 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.86 และ 3.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ทุกด้าน แสดงว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วมหรือภาวะเส้นตรงพหุ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Std. Error	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	ค่า t	ค่า Sig. นัยสำคัญ
ค่าคงที่	0.822	0.156		5.257	0.000**
ลักษณะทางกายภาพ	0.156	0.051	0.150	3.057	0.002**
ความเชื่อถือได้	-0.124	0.050	-0.148	-2.468	0.014*
การตอบสนอง	0.037	0.057	0.044	0.646	0.519
ความมั่นใจ	0.421	0.070	0.413	6.047	0.000**
ความเอาใจใส่	0.260	0.048	0.327	5.416	0.000**

R = 0.72 R Square = 0.52 Adjusted R Square = 0.51 Std. Error of the Estimate = 0.47

หมายเหตุ **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 0.014 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ หมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงปัจจัยด้านการตอบสนองเท่านั้น ที่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.519 ซึ่งหมายถึงปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยหากพิจารณาค่า Beta พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจ มีค่า Beta เท่ากับ 0.413 หมายความว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ (B=0.327) ด้านลักษณะทางกายภาพ (B=0.150) และลำดับสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก คือด้านความเชื่อถือได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.52 หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความมั่นใจ และปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ร้อยละ 52.0

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	ค่าสัมประสิทธิ์ B	ค่าสัมประสิทธิ์ Beta	ลำดับที่
ค่าคงที่	0.822		
ลักษณะทางกายภาพ	0.156	0.150	3
ความเชื่อถือได้	-0.124	-0.148	4
ความมั่นใจ	0.421	0.413	1
ความเอาใจใส่	0.260	0.327	2

จากตารางที่ 4.21 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$Y = 0.822 + 0.156(\text{ลักษณะทางกายภาพ}) + (-0.124)(\text{ความเชื่อถือได้}) + 0.421(\text{ความมั่นใจ}) + 0.260(\text{ความเอาใจใส่})$$

4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งสมมติฐานในการศึกษาได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ซึ่งวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA และ Multiple Linear Regression Analysis สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ยอมรับสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม มีระยะเวลาในการศึกษา เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 24-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีสถานภาพโสด

5.1.2 ปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่าปัจจัยคุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความมั่นใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก ส่วนด้านความเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง

5.1.3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ระดับความพึงพอใจอยู่ที่พึงพอใจมาก หากพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยรวมของห้องพักที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมมาเป็นลำดับแรก ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ประทับใจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยเป็นอย่างสูง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อคุณภาพบริการโดยรวมของห้องพักที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก หากถามถึงว่า ท่านจะแนะนำเพื่อน ญาติ หรือแนะนำในสังคมออนไลน์ ให้มาใช้บริการห้องพักนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมากเช่นกัน ส่วนท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับนโยบายการเข้าพักหรือใช้บริการต่างๆ ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก และท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับขึ้นราคาห้องพักเป็นลำดับสุดท้าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จึงยอมรับสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานะภาพที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

เพศ ของผู้ให้บริการเช่าห้องพักที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในการรับบริการและการได้รับบริการที่เกิดขึ้นจริง เพศจึงไม่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการเช่าห้องพัก แต่จะเกิดจากการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จากประสบการณ์ การบอกต่อ ซึ่งจะเกิดการคาดหวังและเปรียบเทียบหลังจากได้รับบริการจริง นำไปสู่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงพบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัย ัญฐพล บุญประคอง (2560) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์เอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งได้ทำการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการศึกษาครั้งนี้ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงเพียงเล็กน้อยที่ 0.03 ซึ่งความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก ดังนั้น การที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อธุรกิจการให้บริการเช่าห้องพัก ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ เช่น รักษาไว้ซึ่งระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เป็นต้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่มากที่สุด และพัฒนาปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนอง ซึ่งเป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญรองลงมา เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักต่อไปในอนาคต

อายุ ของผู้ให้บริการเช่าห้องพักที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการใช้บริการเช่าห้องพักนั้น ความพึงพอใจจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสถานะการได้รับบริการจริงเปรียบเทียบกับความ

คาดหวัง ไม่ว่าจะมีส่วนอายุจะไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการเช่าห้องพัก ดังนั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นหน้าเว็บไซต์ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงพบว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ชนาธิปทิพย์โฆษิตคุณ (2559) ซึ่งทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ และสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ในทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยค่าความต่างของระดับความพึงพอใจมากที่สุดและต่ำที่สุดเท่ากับ 0.19 ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ ในขณะที่เดียวกันต้องพัฒนาปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนอง เช่นเดียวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมไปถึงจนถึงการค้นคว้าหาความรู้สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยโทรศัพท์เพียงเครื่องเดียว มุมมองของคนในยุคนี้จึงมักเป็นไปตามกระแส โซเชียลมีเดีย ระดับการศึกษาจึงมักไม่ใช่อุปสรรคต่อการค้นคว้าหาข้อมูลในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล บุญประสงค์ (2560) ที่กล่าวว่า ผู้เช่าพักอาศัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เช่าพักอาศัยส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ ไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น อาจเป็นเพราะการได้รับความรู้และมุมมองหรือประสบการณ์ที่มากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ จึงทำให้มีแนวโน้มมุมมองแตกต่างออกไป ดังนั้น การที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้ที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจเช่าห้องพักควรให้ความสำคัญกับความชัดเจนที่สื่อสารออกไป ถึงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ อาทิ ด้านความเชื่อมั่น ควรมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี เพียงพอ และชัดเจน เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มั่นใจได้ ทำงานตรงไปตรงมา ในขณะที่มีอรัยาศัยที่ดีต่อผู้เช่า เป็นต้น ด้านความเอาใจใส่ เช่น ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่าได้ ทักทายด้วยความมีมิตรไมตรี เป็นต้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นและ

ความเอาใจใส่มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักรู้ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน เนื่องจากอาชีพจะบอกถึงระดับ รายได้และความสม่ำเสมอของรายได้แล้ว ยังบอกถึงลักษณะทางสังคม การใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน ออกไป เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว แม้มีความเป็นอิสระแต่ชีวิตจะมีเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนและมีรายได้ที่ไม่แน่นอน ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีเวลาทำงานที่แน่นอนก็จริงแต่เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอาจต้องนำงานมาทำนอกเวลา ขณะที่พนักงานบริษัทเอกชนแม้เวลาทำงานจะชัดเจนแต่ก็ต้องเสริมด้วยการทำงาน OT การทำงานเป็นกะ ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ชัชวาล เวศย์ รุทธ์ (2553) ที่ได้สรุปไว้ว่า ลูกจ้างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีผลทำให้การตัดสินใจเลือกพักอาศัยแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยนี้ เห็นได้ว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักสูงเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ อาชีพทั้งสองกลุ่มนี้มีรายได้ที่สูงและค่อนข้างมั่นคง ทำให้แนวโน้มในการเลือกเช่าห้องพักที่มีราคาสูง ซึ่งคุณภาพบริการย่อมสูงตามราคาไปด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจเช่าห้องพักที่มีขีดจำกัดในการลงทุน ควรมุ่งให้ความสำคัญ ด้านความเชื่อมั่นและด้านความเอาใจใส่ เช่น สร้างมั่นใจด้วยความถูกต้องของบิลเก็บค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ หรือความใส่ใจในผู้เช่าด้วยความเป็นมิตรเสมือนเป็นสมาชิก ในครอบครัว ซึ่งเป็นการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการเช่าห้องพักโดยไม่ต้องลงทุนใดๆ

รายได้ ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้จะสะท้อน พฤติกรรมการใช้จ่าย อาทิ รายได้สูงอาจเลือกซื้อรถ BMW ขณะที่ผู้ที่มีรายได้น้อยปานกลางอาจเลือกซื้อรถที่ถูกกว่า เช่น HONDA CITY เป็นต้น เพราะฉะนั้นรายได้จึงมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อหรือการ ใช้บริการแทบทุกประเภท ดังนั้นการศึกษานี้พบว่า รายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม แตกต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัย รัชฎาลักษณ์ รสรัตน์ (2563) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือก เช่าห้องพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงเท่าใด แนวโน้มของ ระดับความพึงพอใจจะสูงขึ้นตามไปด้วย แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรายได้สูง ย่อมมีโอกาสในการเลือก เช่าห้องพักที่มีราคาที่แพงกว่าและมีคุณภาพบริการที่ดีกว่าห้องพักที่มีราคารองลงมา ดังนั้นผู้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับ อนุญาต ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบธุรกิจเช่าห้องพักที่มีขีดจำกัดในการลงทุน ควรมุ่งให้ความสำคัญ ด้านความเชื่อมั่นและด้านความเอาใจใส่เช่นเดียวกับด้านของอาชีพ ซึ่งก็เชื่อมโยงกับรายได้ต่อเดือนนั่นเอง

สถานภาพ ของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด โสดหรือสมรส ความพึงพอใจย่อมเกิดจากการความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของบุคคลนั้นๆ เช่น บุคคลที่มีสถานภาพสมรส ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเช่าห้องพัก ก็จะเป็นการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้นเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงพบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ชนาธิป ทิพย์ โหมยิตคุณ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัย บริษัท สหเรือ่ง จำกัด พบว่า สถานภาพ มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยของบริษัทในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส จะมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าสถานภาพโสดเล็กน้อยเพียง 0.07 เท่านั้น ดังนั้นการที่จะยกระดับความพึงพอใจควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ และพัฒนาปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนอง เช่นเดียวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านอายุ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Beta เท่ากับ 0.413 รองลงมาได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือได้ มีค่าสัมประสิทธิ์ Beta เท่ากับ 0.327 0.150 และ -0.148 ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ให้เห็นด้วยมาก ซึ่งหอพักที่มีระบบความปลอดภัยที่มั่นใจได้ เช่น คีย์การ์ด กล้องวงจรปิด รปภ. มีระดับความคิดเห็นมาเป็นลำดับที่ 1 ที่ระดับเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ บุคลิกภาพดีและมารยาทที่ดีในการให้บริการ ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ เช่น บิลค่าน้ำค่าไฟถูกต้องทุกครั้ง การเปลี่ยนก๊อกน้ำทำเสร็จในเวลาอันสั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และหอพักมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ตามลำดับ เนื่องจากมนุษย์ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยโดยธรรมชาติ ซึ่งที่อยู่อาศัยเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัย 4 ที่มนุษย์ขาดไม่ได้ เพื่อปกป้องร่างกาย จากอันตรายต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐา เนื่องจังก์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า : กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าการเฝ้าระวังและควบคุมความเสี่ยง ลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยมีระดับมากที่สุด

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เป็นลำดับแรก การสร้างความมั่นใจ ด้วยระบบความปลอดภัยที่ดีและเพียงพอ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ บุคลิกภาพดีและมารยาทที่ดีของพนักงานหรือผู้ดูแลหอพัก ด้วยข้อมูลและการอธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน รวมถึงการแสดงทักษะและความรู้ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถยกระดับความพึงพอใจต่อธุรกิจให้บริการเช่าห้องพักได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ที่เห็นด้วยปานกลาง ซึ่งพนักงานมีความใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่า เช่น จำชื่อได้ กล่าวทักทายหรือถามไถ่ถึงการให้บริการ และเรื่องทั่วไป มาเป็นลำดับที่ 1 โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยมาก รองลงมาคือหอพักมีช่องทางรับความคิดเห็นความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้เช่า และหอพักมีการสอบถามหรือติดตามผลในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น มีน้ำรั่วซึมเกิดขึ้นอีกไหม หลังจากการเปลี่ยนก๊อกน้ำ เป็นต้น ตามลำดับ เนื่องจากธุรกิจให้บริการเช่าห้องพัก เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่และผู้เช่าอาศัย ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน การสร้างความคุ้นเคย และใส่ใจผู้เช่าอย่างเหมาะสม ความเอาใจใส่จึงมีอิทธิพลที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการเช่าห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัย สุภารัตน์ ปานคอนลาน (2561) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่าความความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ เรียบร้อยและมีธรรมาศัยไมตรี

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานมีความใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่า เช่น จำชื่อได้ กล่าวทักทายหรือถามไถ่ถึงการให้บริการ และเรื่องทั่วไป ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นผู้ประกอบการให้บริการเช่าห้องพัก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยความเอาใจใส่ ควรสร้างความสัมพันธ์กับผู้เช่าเปรียบเสมือนเพื่อนคนหนึ่ง อย่างเหมาะสมและไม่ล้ำเส้นเกินไป มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น และมีการติดตามผลจากการได้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้เช่า ซึ่งอาจนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักต่อไป

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ที่เห็นด้วยมาก ซึ่งการเดินทางสะดวก เช่น มีรถโดยสารผ่าน มีวินมอเตอร์ไซค์ รถตู้ แท็กซี่ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ที่ระดับเห็นด้วยมากรองลงมาคือ อยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร สะดวกในการหาสิ่งอุปโภคบริโภค มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่สะอาด ร่มรื่น วัสดุผ่อนคลาย ขนาดห้องพักมีขนาดตรงตามความต้องการ มีที่จอดรถสำหรับผู้พักอาศัยอย่างเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เฟอร์นิเจอร์ WiFi ตามลำดับ เนื่องจากการใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดที่เป็นแหล่งอุตสาหกรรม ทุกอย่างเร่งรีบ แข่งขันกับเวลา รวมถึงค่าครองชีพที่สูงกว่าจังหวัดเกษตรกรรม การเดินทางที่สะดวกสบายจะทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย การอยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร ทำให้เกิดความสะดวกในการดำรงชีวิต เพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ สภาพแวดล้อมที่สะอาด ร่มรื่น ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดหรือความกดดันจากการทำงานและการใช้ชีวิตในเมืองใหญ่ ขนาดห้องที่ต้องตามความต้องการกับวิถีการใช้ชีวิต และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ จึงมีอิทธิพลที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการเช่าห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัย นิรมล พิพัฒน์สวัสดิ์ (2557) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการกรณีศึกษาอพาร์ทเมนท์ในเขตบางขุนเทียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งใกล้ศูนย์การค้า/ตลาดสด รองลงมาคือความสะดวกในการเดินทาง ทำเลที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน ความเงียบสงบปราศจากเสียงรบกวน และความสะดวกในการจอดรถ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเดินทางที่สะดวกสบาย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ถึงแม้ทำเลที่ตั้งของหอพักไม่เอื้ออำนวย แต่ก็สามารถเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกได้ เช่น เพิ่มบริการเรียกแท็กซี่หรือวินมอเตอร์ไซค์ให้แก่ผู้ใช้บริการเช่าห้องพัก เป็นต้น ในแง่ที่อยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร สะดวกในการหาสิ่งอุปโภคบริโภค แน่แน่นอนว่าผู้ประกอบการอาจไม่สามารถย้ายหอพักหรือร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร และร้านขายสิ่งอุปโภคบริโภคให้มาอยู่ใกล้กันได้ แต่ด้วยสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน เปิดกว้างทางเลือกให้ผู้ประกอบการได้ เช่น อำนวยความสะดวกให้กลุ่มส่งสินค้าต่างๆ อาทิ ส่งอาหาร บนพื้นฐานของความปลอดภัยของผู้เช่า บริหารจัดการ

การรับพัสดุแทนผู้เช่าอย่างรอบคอบ มีขั้นตอนไม่เกิดปัญหาพัสดุหาย เป็นต้น การทำให้อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด ร่มรื่น รู้สึกผ่อนคลายอยู่เสมอ จะทำให้ผู้เช่ารู้สึกผ่อนคลายจากการทำงานที่ตึงเครียดและกดดัน เป็นการสะท้อนความมุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจรายละเอียดเพื่อตอบสนองต่อผู้เช่า ส่วนด้านขนาดของห้องพักนั้น ผู้ประกอบการเดิม อาจแก้ไขไม่ได้ แต่สามารถยกระดับความพึงพอใจได้ด้วยสีห้องที่ทำให้รู้สึกว่ารู้อากาศโปร่งขึ้น จัดแสงสว่าง จัดสรรพื้นที่ใช้สอยและจัดวางเฟอร์นิเจอร์อย่างเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เพื่อลดทอนความสำคัญของขนาดห้องลงไป ทั้งหมดนี้จะเป็นประโยชน์ในการยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักได้อย่างดียิ่ง

ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ที่เห็นด้วยมาก ซึ่งห้องพักออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอื่นๆ ตรงตามเวลา มีระดับความคิดเห็นเป็นลำดับแรก ที่ระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยมาก รองลงมาคือห้องพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอ และผู้ดูแลห้องพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา อาทิ พนักงานสำนักงาน รปภ. แม่บ้าน ตามลำดับ เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายรับในแต่ละเดือนในช่วงเวลาที่แน่นอน การตรงต่อเวลาในการออกบิลค่าเช่าและอื่นๆ จะทำให้การบริหารค่าใช้จ่ายของผู้เช่าเป็นไปอย่างมีระเบียบ ในส่วนของการที่ห้องพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอ และผู้ดูแลห้องพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา อาทิ พนักงานสำนักงาน รปภ. แม่บ้าน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงระบบการทำงานของห้องพักว่ามีแผนงานที่ดีมากน้อยเพียงพียงใด ในการคงไว้ซึ่งการตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ ดังนั้นปัจจัยทางด้านความเชื่อถือได้ จึงมีอิทธิพลที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการเช่าห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัย ฌฐา เนื่องจางค์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า : กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมีระดับมากที่สุด คือที่พักอาศัยให้เช่ามีมาตรฐานการทำงาน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมที่ระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ได้แก่ หอพักออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอื่นๆ ตรงตามเวลา หอพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอ และผู้ดูแลห้องพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา อาทิ พนักงานสำนักงาน รปภ. แม่บ้าน ตามลำดับ โดยมีค่าความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด แต่ค่า Beta มีค่าติดลบ นั้นย่อมแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีสวนทางกับความเป็นจริงที่ได้รับ กล่าวคือ อาจเป็นเพราะการที่หอพักมีการออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟและค่าอื่นๆ ที่ตรงเวลา นั้นหมายถึงผู้เช่าต้องถึงเวลาในการ

ชำระค่าบริการดังกล่าว ทำให้ระดับความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความถูกต้องของบิลค่าใช้จ่ายต่างๆ บนพื้นฐานของความคุ้มค่า และคงไว้ซึ่งการตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอ การมีแผนการทำงานที่กำหนดอย่างชัดเจน การควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผน และการทบทวนแผนเมื่อพบข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยยกระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก และทำให้ผู้เช่ารู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1.1 ด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. เพศ โดยเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน งานวิจัยนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด และให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยเป็นลำดับแรก ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและเพียงพอ เช่น มีกล้องวงจรปิด รัปภ. คีย์การ์ด รวมไปถึงความเป็นส่วนตัวและการป้องกันการปีนป่ายระหว่างห้อง เพิ่มความรู้สึกลดภัยให้กับผู้เช่า โดยเฉพาะเพศหญิง

2. อายุ โดยอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน งานวิจัยนี้มีช่วงอายุในกลุ่มต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน ตั้งแต่อายุ 18 ถึง 41 ปี ผู้ประกอบการจึงควรให้พนักงานใส่ใจกับกลุ่มคนที่มีอายุแตกต่างกัน เช่น กล่าวคำทักทายกับกลุ่มคนอายุน้อยว่า เรียนที่ไหน ใกล้เคียงหรือยัง วันนี้เรียนเป็นไงบ้าง เป็นต้น หรือกล่าวทักทายกับผู้เช่าวัยกลางคนว่า ทำงานเป็นยังไงบ้างครับวันนี้ เป็นต้น เป็นการแสดงความมีมิตรไมตรีที่พนักงานมีต่อผู้เช่า

3. ระดับการศึกษา โดยระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับผู้เช่าทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะมึระดับการศึกษาใดก็ตาม

4. อาชีพ โดยอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างกัน ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญในการดำรงชีวิตที่แตกต่างตามอาชีพ เช่น ข้าราชการหยุดเสาร์-อาทิตย์ ควรจัดตารางล้างแอร์ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เป็นต้น หรือพนักงานบริษัทที่ทำงานกะดึก ควรระมัดระวังเรื่องเสียงรบกวนในเวลากลางวัน เป็นต้น

5. รายได้ โดยรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก แตกต่างกัน ผู้ประกอบการควรให้บริการทุกด้านอย่างคุ้มค่าต่อผู้เช่า ไม่ว่าจะผู้เช่าจะมีรายได้มากหรือน้อยก็ตาม การที่ผู้เช่ารู้สึกคุ้มค่าต่อเงินที่เสียไปในการเช่า ยิ่งผู้ที่มีรายได้สูงแต่ยังพึงพอใจต่อบริการของห้องพักอยู่ ย่อมหมายถึงคุณภาพบริการของห้องพักนั้นดีเยี่ยม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สถานภาพ โดยสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพัก ไม่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้เช่าที่โสด และสมรส มีระดับความพึงพอใจที่ไม่ต่างกันมากนัก ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในภาพรวม เช่น จัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจรองรับทั้งคนโสดและมีครอบครัว โดยมีพื้นที่สำหรับเด็กเล่นให้ลูกของผู้เช่า มีม่านกันระเบียงเพื่อความเป็นส่วนตัวของคนโสดที่ต้องการความเป็นส่วนตัว แต่ก็สามารถถอดออกได้ในกรณีที่คนโสด หรือคู่สมรสต้องการความโล่งแจ้ง หรือมีคู่ 2 ใบสำหรับคนโสดที่อาศัยอยู่กับเพื่อน และคู่สมรสที่ใส่เสื้อผ้าแยกกัน เป็นต้น

5.3.1.2 ด้านปัจจัยคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

1. ด้านความมั่นใจ ผู้ประกอบการควรสร้างความมั่นใจ ด้วยระบบความปลอดภัยที่ดีมีคุณภาพและเพียงพอ สร้างความสัมพันธ์ต่อผู้เช่าด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและมารยาทดี การสื่อสารข้อมูลและอธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน ด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญ
2. ด้านความเอาใจใส่ ผู้ประกอบการควรสร้างช่องทางการรับทราบปัญหา ที่สะดวกและรวดเร็ว บริการด้วยความเป็นมิตร และความเต็มใจ เช่น ขอความช่วยเหลือผ่านช่องทาง ไลน์ โทรศัพท์ และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการอาจเพิ่มบริการเรียกแท็กซี่หรือวินมอเตอร์ไซด์ บริการพื้นที่ในการรับพัสดุแทนผู้เช่าโดยลดความเสี่ยงจากการสูญหาย เพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยรอบ เพื่อความร่มรื่น
4. ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ประกอบการควรมีแผนการทำงานกำหนดลงไปอย่างชัดเจน เช่น วันจดมิเตอร์ไฟ-น้ำ วันคำนวณค่าใช้จ่าย วันออกบิล และการชำระเงิน เป็นต้น โดยควบคุมให้เป็นไปตามแผน และมีการทบทวนระบบการทำงานเมื่อพบปัญหา
5. ด้านการตอบสนอง ผู้ประกอบการควรแสดงถึงการตอบสนองที่ทันท่วงทีและรวดเร็วต่อความต้องการของผู้เช่า เช่น แก้ไขทันทีที่ได้รับการแจ้งปัญหา

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนิยามห้องพักหมายถึงห้องชุด ตึกแถว ห้องแถว ที่ให้บริการเช่าอาศัย ซึ่งอาจจะกว้างเกินไป เช่น ห้องแถวและอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น ศักยภาพด้านการบริการอาจแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จึงอาจมีความเบี่ยงเบนสูง ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรนิยามห้องพักให้แคบลงอีกทั้งงานวิจัยนี้อ้างอิงกลุ่มตัวอย่างตามประชากรแฝงกลางคืน ซึ่งสามารถปรับเป็นภูมิภาคได้ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนท์จังหวัดแหล่งอุตสาหกรรมภาคกลาง และภาคตะวันออก เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กรทอง ศรีทามณี. 2557. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสศ.). [Online] Available :
[http://www.thongsook.ac.th/main/fac_page.php?mod=FacultyOfGrad&file=research_vie
w&itemId=391&block=](http://www.thongsook.ac.th/main/fac_page.php?mod=FacultyOfGrad&file=research_vie
w&itemId=391&block=)
- กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. 2557. การจัดการการบริการ. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2558. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ชนาธิป ทิพย์โฆษิตคุณ. 2559. ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการด้านที่พักอาศัยบริษัท สห
เรือง จำกัด. [Online] Available : [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id706-
07-08-2017_16:43:12.pdf](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id706-
07-08-2017_16:43:12.pdf)
- ชัชฎาภรณ์ ชงชาย. 2551. “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานี
รถไฟหัวลำโพง” สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด.
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัชวาล เวศย์วรุฒม์. 2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง
จังหวัดนครปฐม” การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ.
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเลชั่น.
- ณฐา เนื่องจำนงค์. 2559. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารจัดการที่พักอาศัยให้เช่า :
กรณีศึกษาที่พักอาศัยให้เช่าในเขตพื้นที่ ตำบลบ้านเข็ด อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี”
สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. คณะศิลป
ศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐพล บุญประคอง. 2560. ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อการบริการของอพาร์ทเมนท์ บี เอ็ม
พรีอเพอร์ตี. [Online] Available : [http://www.southeast.ac.th/2017/wp-
content/uploads/F_bus/research/029.pdf](http://www.southeast.ac.th/2017/wp-
content/uploads/F_bus/research/029.pdf)
- ธันญ์ลักษณ์ รัสรินทร์. 2563. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่า
ห้องพักของผู้บริโภคในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง. การประชุมนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- นิรมล พิพัฒน์สวัสดิ. 2557. “การวิเคราะห์องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์
ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ กรณีศึกษาอพาร์ทเมนท์ในเขตบางขุนเทียน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ปราณี เขียมละอองศักดิ์. 2549. **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้า.

พรประภา ไชยอนุกุล. 2557. “คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภณิดา ชัยปัญญา. 2541. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิมลรัตน์ ภมรสวรรณ. 2542. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิต.

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. 2554. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้คุณภาพบริการ การปฏิบัติงานเพื่อจำกัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด” วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธา.

ศุภร เสรีรัตน์. 2544. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ อาร์ บีซินิส เพรส.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : พีซี พรินท์เทค.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2564. **มาตรฐานสถิติ**. [Online] Available : www.nso.go.th/

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2564. **สรุปผลที่สำคัญประชากรแฝงในประเทศไทย พ.ศ. 2563**.

[Online] Available : www.nso.go.th/

สุดารัตน์ ปานดอนลาน. 2561. ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี **Mahidol R2R e-Journal** ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 : 76-91.

สุนิศา ศรีชนพัฒน์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ **Veridian E-Journal, Slipakorn University** ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 : 1440-1453.

อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และ ณัฏษ์ กุณิสร์. 2554. คุณภาพการให้บริการ และ ความภักดีด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการแพทย์ในเขตกรุงเทพฯ. **รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Cochran, W.G., 1953. **Sampling Technique**. New York : John Wiley & Sons.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Kotler, Philip. 2004. **Marketing Management**. 11th Edition. New Jersey : Prentice-Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. 1983. **The marketing aspects of service quality**. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL.
- Parasuraman and et., al. 1990. **Delivering Service Quality : The Quest for Effective Performance**. New York : Free Press.
- RentHub. 2564. **Find your perfect room**. [Online] Available : www.renthub.in.th/
- Schiffman, Leon. G., & Kanuk, L. L. 2007. **Consumer behavior**. 9th Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- SME Social Planet ธนาคารกรุงเทพ. 2563. **รู้จักทฤษฎี 6W1H ตัวช่วยค้นหาลูกค้าของธุรกิจออนไลน์**. [Online] Available : www.bangkokbanksme.com/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่ง
อุตสาหกรรม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่ง อุตสาหกรรม ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเช่าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ท่านเลือก

1. ท่านเคยใช้บริการเช่าห้องพักหรือกำลังพักอาศัยห้องพักในพื้นที่ใด (เลือกตอบได้ 1 คำตอบ ที่ท่านอาศัยนานที่สุด)

<input type="checkbox"/> กรุงเทพมหานคร	<input type="checkbox"/> สมุทรปราการ
<input type="checkbox"/> ปทุมธานี	<input type="checkbox"/> ชลบุรี
<input type="checkbox"/> ไม่เคยเช่าห้องพักในพื้นที่ใดเลย (จบแบบสอบถาม)	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่ท่านเลือก (เลือกตอบได้ข้อละ 1 คำตอบ)

1. เพศ.

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 18-23 ปี 24-29 ปี 30-35 ปี 36-41 ปี 42 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาตรี/ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
 แม่บ้าน/พ่อบ้าน นักเรียน/นักศึกษา
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน 10,001-20,000 บาท/เดือน
 20,001-30,000 บาท/เดือน 30,001-40,000 บาท/เดือน
 40,001-50,000 บาท/เดือน มากกว่า 50,000 บาท/เดือน

6. สถานภาพ

- โสด สมรส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรเข้าห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ที่ท่านเลือก (เลือกตอบได้ข้อละ 1 คำตอบ ที่ให้ความสำคัญที่สุด)

1. ปัจจุบันห้องพักของท่านมีผู้พักอาศัยกี่คน (รวมท่านด้วย)

<input type="checkbox"/> 1 คน	<input type="checkbox"/> 2 คน
<input type="checkbox"/> 3 คน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 3 คน

2. เหตุผลที่ต้องเช่าห้องพักเพื่ออาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม (เลือกเหตุผลที่ให้ความสำคัญที่สุด)

<input type="checkbox"/> เพราะใกล้สถานที่ที่กำลังศึกษา	<input type="checkbox"/> เพราะใกล้สถานที่ทำงาน
<input type="checkbox"/> เพราะต้องการความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต	<input type="checkbox"/> เพราะต้องการแยกครอบครัว
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	

3. ใครเป็นผู้มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกเช่าห้องพักอาศัยมากที่สุด

<input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง	<input type="checkbox"/> บิดา มารดา ญาติ
<input type="checkbox"/> เพื่อน	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระยะเวลาานานที่สุดที่ท่านใช้บริการหรือเคยใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 6 เดือน	<input type="checkbox"/> 6 เดือน – 1 ปี
<input type="checkbox"/> 1 -3 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี

5. ราคาเช่าห้องพักต่อเดือนที่ท่านพักอาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2,000 – 4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4,001-6,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 6,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพักใน กรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความเห็นของท่าน

คุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพัก	ระดับความคิดเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมในการบริการของห้องพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
1. ขนาดห้องพักมีขนาดตรงตามความต้องการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เฟอร์นิเจอร์ WiFi					
3. มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่สะอาด ร่มรื่น รู้สึกผ่อนคลาย					
4. อยู่ใกล้ร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหาร สะดวกในการหาสิ่งอุปโภคบริโภค					
5. มีที่จอดรถสำหรับผู้พักอาศัยอย่างเพียงพอ					
6. เดินทางสะดวก เช่นมีรถโดยสารผ่าน มีวินมอเตอร์ไซด์ รถมอเตอร์ไซค์แท็กซี่ เป็นต้น					
ความเชื่อถือได้ในการบริการต่อห้องพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
1. หอพักออกบิลค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอื่นๆ ตรงตามเวลา					
2. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงเวลา อาทิ พนักงานสำนักงาน րปภ. แม่บ้าน					
3. หอพักมีการรักษาสภาพแวดล้อมให้สะอาด ร่มรื่น อย่างสม่ำเสมอ					
การตอบสนองในการบริการของห้องพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
1. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการแก้ปัญหาที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟทันทีที่ผู้พักแจ้ง					
2. หอพักมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและครอบคลุมต่อการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหา					
3. หอพักมีเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เช่น ติดต่อผ่านไลน์ โทรศัพท์					
4. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ดีเข้าใจง่าย เช่น การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาเช่า					
ความมั่นใจในการบริการต่อห้องพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
1. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ บุคลิกภาพดีและมารยาทที่ดีในการให้บริการ					
2. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้ในการให้บริการ เช่น บิลค่าน้ำค่าไฟ ถูกต้องทุกครั้ง การเปลี่ยนก๊อกน้ำทำเสร็จในเวลาอันสั้น					
3. ผู้ดูแลหอพักหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและอธิบายได้อย่างชัดเจนถูกต้อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการในการใช้บริการเช่าห้องพัก	ระดับความคิดเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมั่นใจในการบริการต่อห้องพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
4. หอพักมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป					
5. หอพักมีระบบความปลอดภัยที่มั่นใจได้ เช่น คีย์การ์ด กล้องวงจรปิด ปรก.					
ความเอาใจใส่ในการบริการของหอพักที่ท่านอาศัยหรือเคยอาศัย					
1. หอพักมีช่องทางรับความคิดเห็นความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ผู้เช่า					
2. หอพักมีการสอบถามหรือติดตามผลในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น มีน้ำรั่วซึมเกิดขึ้นอีกไหมหลังจากการเปลี่ยนก๊อกน้ำ เป็นต้น					
3. พนักงานมีความใส่ใจในรายละเอียดของผู้เช่า เช่น จำชื่อได้ กล่าวทักทายหรือถามไถ่ถึงการให้บริการ และเรื่องทั่วไป					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการเช่าห้องพักในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านประทับใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมของห้องพักที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม					
2. ท่านจะแนะนำเพื่อน ชุมชน หรือแนะนำในสังคมออนไลน์ ให้มาใช้บริการหอพักนี้					
3. ท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับขึ้นราคาห้องพัก					
4. ท่านจะยังคงพักอาศัยอยู่ที่นี้แม้มีการปรับนโยบายการเช่าพักหรือใช้บริการต่างๆ					
5. ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมของห้องพักที่อาศัยในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแหล่งอุตสาหกรรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	วินิตย์ พูลเกษ
วัน เดือน ปีเกิด	15 มีนาคม 2521
ที่อยู่	14/2 หมู่ 15 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540
ประวัติการศึกษา	2551 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ความชำนาญเฉพาะด้าน	ออกแบบแม่พิมพ์, Jig & Fixture และ CNC Machine
ประสบการณ์ทำงาน	2545-2552 ตำแหน่ง Engineer Design หจก. ราชวิศวกรรมจักรกล 2553-ปัจจุบัน ตำแหน่ง Supervisor บริษัท กุศลธรรสตีล จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้