

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก
กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE TREND OF USING DORMITORY SERVICES:
A CASE STUDY OF BUNDIT DORMITORIES IN ANGTHONG PROVINCE

ณัฐนิชา เมฆสุวรรณ¹
สุพาดา สิริกุดตา²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง และศึกษาแนวโน้มการใช้บริการโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-26 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับดี มีจำนวน 5 ด้าน อันดับแรกได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และแนวโน้มการใช้บริการหอพักโดยรวมอยู่ในระดับใช้บริการแน่นอน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยตัวแปรดังกล่าว สามารถรวมพยากรณ์ ได้ร้อยละ 62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, แนวโน้มการใช้บริการ, หอพัก

¹สาขาวิชาการตลาด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Abstract

This study aimed to examine the service quality that affects the tendency to use Bundit dormitory services in AngThong Province and to explore the tendency to use these services according to demographic characteristics. The sample used in this research consisted of 250 users of Bundit dormitory services in AngThong Province. The research findings reveal that the majority of respondents are female, aged between 18-26 years, with a bachelor's degree, students, and have a monthly income of 10,000 Baht or less. Furthermore, the service quality affecting the tendency to use Bundit dormitory services in AngThong Province is rated as good, with five key aspects: empathy, tangibility of service, responsiveness to service needs, assurance to users, and service reliability. The overall tendency to use dormitory services is high, indicating a definite intention to use the services.

The study also found that users with different genders, ages, and occupations have varying tendencies to use Bundit dormitory services in AngThong Province. In contrast, marital status, education level, and average monthly income do not show significant differences in the tendency to use these services. Additionally, the service quality aspect of empathy significantly affects the tendency to use Bundit dormitory services in AngThong Province, with this variable explaining 62% of the variance, which is statistically significant at the 0.05 level.

Keywords : Service quality, Tendency to use dormitory services, Dormitory

บทนำ

การเลือกที่พักอาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ธุรกิจในการบริการมีการเจริญเติบโตที่สูงและมีการแข่งขันกันเป็นอย่างมาก ซึ่งในยุคปัจจุบันทำให้คนที่มีรายได้หลักทางเดียวอาจไม่พอ หลายคนจึงหารายได้เสริมหรืองานที่สร้างสินทรัพย์และสามารถสร้างผลตอบแทนเพื่อช่วยให้มีความมั่นคงทางการเงินเพิ่มขึ้นและมีอิสระทางการเงินซึ่งหนึ่งในธุรกิจรายได้เสริม ที่ได้รับความนิยมคือ ธุรกิจหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ เนื่องจากการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำแต่ทำให้ได้รับผลตอบแทนในระยะยาวจนได้ชื่อ เป็นธุรกิจแบบเสือนอนกิน (k-property,2566) แต่การลงทุนในธุรกิจนี้ไม่ใช่ว่าจะประสบความสำเร็จได้ทุกคน หากย้อนกลับไปในปี 2560 ช่วงเกิดโควิด-19 ธุรกิจการเช่าหอพัก หรืออพาร์ทเมนต์ได้รับผลกระทบ เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจหยุดชะงักจนทำให้ผู้เช่าขาดสภาพคล่องทางการเงินไม่มีเงินมาจ่ายค่าเช่าถือได้ว่ามีผลกระทบต่อทั้ง 2 ฝ่าย (SME TIPS,2566)

จากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน จึงส่งผลให้ธุรกิจการเช่าหอพัก มีปริมาณความต้องการในการเช่าหอพักที่สูง เนื่องจากประชากรมีการย้ายถิ่นเข้ามาอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลต่างๆจึงทำให้ผู้พักอาศัยที่มีภูมิลำเนาเดิมที่อยู่ต่างจังหวัดมีความจำเป็นที่จะต้องเคลื่อนย้ายที่พักอาศัยให้อยู่ใกล้กับสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงานเพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง รวมถึงปัญหา ในเรื่องการจราจรที่ติดขัด ซึ่งทำให้ผู้ที่พักอยู่ไกลจากสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงานต้องการเข้ามาอาศัยเช่าหอพักมากขึ้น ดังนั้น ที่พักอาศัยให้เช่าจึงเกิดขึ้นมากในปัจจุบัน

ไม่ว่าจะเป็นหอพัก บ้านเช่า คอนโด อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น (ลัดดาวัลย์ ประกอบมูล,2556) ในการเลือกที่พักอาศัยที่ตั้นนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างครบครัน และมีสภาพแวดล้อมที่ดี และในการที่พักอาศัยจะต้องสะอาดและถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาล จะช่วยส่งเสริมให้ผู้อาศัยมีความสุขและสบายทั้งร่างกายและจิตใจ ปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุและโรคติดต่อที่เกิดจากที่พักอาศัยเป็นสาเหตุได้ (ธีระพงศ์ เจริญฤทธิ์เสถียร,2562)

ปัจจุบันธุรกิจหอพักในบริเวณจังหวัดอ่างทองมีการเติบโตทางธุรกิจมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ต้องการเช่าที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในกลุ่มธุรกิจหอพัก ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้หอพักบัณฑิตได้รับผลกระทบในทางธุรกิจไปด้วย ซึ่งหอพักบัณฑิตในงานวิจัยหมายถึงชื่อของหอพักที่ใช้ชื่อว่า “บัณฑิต” ซึ่งเป็นชื่อของเจ้าของหอพัก เปิดให้บริการตั้งแต่ปี.ศ.2550 และเป็นหอพักที่ให้บริการกับบุคคลทั่วไปและนักศึกษา ทั้งนี้ผู้ที่เช่าบริการหอพักในปัจจุบันจะมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ที่ใช้บริการหอพักมีความต้องการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการสูง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ให้เป็นไปตามความต้องการของตนเอง ในการใช้บริการหอพัก ซึ่งการให้ความสำคัญของการตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการแนะนำและบอกต่อในอนาคต จึงทำให้ผู้ใช้บริการอยากจะใช้บริการหอพักต่อ และส่งผลให้ผู้ประกอบการหอพักนั้นมีรายได้และเกิดประโยชน์สูงสุดในการประกอบธุรกิจ จากการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นส่วนประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจถึงปัญหา เพื่อที่จะนำคุณภาพการบริการมาใช้ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ทางด้านความพึงพอใจ และมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดภักดีต่อการใช้บริการของผู้บริโภคในระยะยาว (เทียนชัย งามนา,2559)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาธุรกิจหอพักภายในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของคนที่มาใช้บริการเช่าหอพัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและยังเป็นแนวทางให้เจ้าของหอพักสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดส่งผลให้ธุรกิจนั้นสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และก่อให้เกิดรายได้สูงสุดต่อธุรกิจหอพัก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ (Kotler & Armstrong, 2018) เป็นแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภครายละเอียด ดังนี้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความชอบ และความต้องการของผู้บริโภคทำให้สามารถ วิเคราะห์ได้ว่า แต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใด มีความต้องการอย่างไร

เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญเช่นกัน ในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศ มีการเปลี่ยนแปลง ในพฤติกรรมบริการผู้บริโภคการเปลี่ยนแปลงเพราะปัจจุบันความต้องการในด้านนี้เพิ่มขึ้นผู้หญิงทำงานเยอะขึ้นมีเงินเยอะขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงของเพศที่ดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากสมัยก่อน

รายได้การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการแบ่งส่วนตลาด โดยรายได้สามารถบอกได้ว่าผู้บริโภคมีกำลังซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันเมื่อประกอบกับปัจจัยในด้านการศึกษา และอาชีพก็จะส่งผลให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค

จากแนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำลักษณะทางประชากรศาสตร์ นำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภครายละเอียด ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้การศึกษา ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด และทฤษฎีของ Kotler & Armstrong (2018) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและค้นหาคำตอบซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml Berry; 1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีการพัฒนาเครื่องมือ เพื่อที่จะประเมินการรับรู้ของลูกค้า และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และคุณภาพของงานบริการนั้น เรียกว่า SERVQUAL เป็นหนึ่งมาตรวัดที่เป็นตัววัดองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นลักษณะทางกายภาพที่เห็นถึงความสะอาด ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเอกสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการดูแลเอาใจใส่และห่วงใยจากผู้ให้บริการ ซึ่งการแสดงออกเหล่านี้จะถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จนทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งบริการที่ทำให้ทุกครั้งนั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และมีความสม่ำเสมอจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ซึ่งความเชื่อถือนั้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการและนิยมนำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างท่วงที จึงทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องแสดงถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกริยาที่ดี มีการติดต่อสื่อสารได้มีประสิทธิภาพและสามารถทำให้ผู้รับบริการนั้นมีความมั่นใจที่จะใช้บริการนั้นต่อ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้แก่ผู้ที่รับบริการได้ตรงกับตามความต้องการ และมีการรับฟังความคิดเห็นจากปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

จากแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐาน ในการวิจัยกำหนดกรอบความคิดและกำหนดหัวข้อแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการห้องพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง

แนวคิดและทฤษฎีแนวโน้มการใช้บริการ (นรินทร์ ชมชื่น,2556) ได้กล่าวว่า การใช้บริการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการต่อตนเอง ซึ่งเริ่มจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า จึงทำให้เกิดความต้องการที่อยากจะใช้บริการในสิ่งนั้นๆ

Kim et al. (2013) ที่กล่าวว่า การใช้บริการ เกิดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ การมีคุณค่า ความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะใช้บริการ

กันต์กนิษฐ์ อุทัย (2559) ได้กล่าวว่า การใช้บริการ หมายถึง การรับรู้หรือการรู้สึกได้ถึงรายละเอียดและความใส่ใจ รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินหรือราคาที่ผู้บริโภคจะต้องจ่ายเพื่อที่จะได้รับบริการที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคต้องการ เช่น การบริการที่มีความสะดวก ตลอดระยะเวลาการที่ได้รับบริการ ที่สร้างความภาคภูมิใจความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

กรรณิการ์ คงทอง (2561) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ที่มาจากทางตรงและทางอ้อมเป็นผลมาจากความคาดหวังในการตั้งใจที่จะใช้บริการ โดยทัศนคติที่นำมาจากความเชื่อที่ส่งผลในการกระทำในอนาคตได้ เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งเป็นการสื่อสารภายในบุคคล เป็นผลกระทบจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีแนวโน้มการใช้บริการที่กล่าวมานั้นจะสรุปได้ว่า การใช้บริการเกิดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ การมีคุณค่า ความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะใช้บริการจะส่งผล ต่อการรับรู้หรือการรู้สึกได้ถึงรายละเอียดและความใส่ใจ รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินหรือราคาที่ผู้บริโภคนั้นเสียไปกับการใช้บริการนั้นๆ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีของ Kim et al. (2013) และกันต์กนิษฐ์ อุทัย (2559) มาเป็นแนวทางในการวิจัยศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลเกี่ยวกับหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง

จังหวัดอ่างทอง เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย ตั้งอยู่ในที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา และเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ตุ๊กตาชาววัง กลอง และงานจักสาน (วิกิพีเดีย) และในจังหวัดอ่างทองนั้นมีทั้งหมด 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอแสวงหา อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมก และอำเภอสสามโก้ และมีอาณาเขตติดต่อกัน ดังนี้

- **ทิศเหนือ** ติดต่อกับอำเภอกำแพงแสน อำเภอบางระจัน อำเภอพรหมบุรี อำเภอท่าช้างจังหวัดสิงห์บุรี และอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
- **ทิศใต้** ติดต่อกับอำเภอผักไห่และอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันออก** ติดต่อกับอำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และอำเภอบ้านแพรกจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันตก** ติดต่อกับอำเภอเมืองสุพรรณบุรี อำเภอศรีประจันต์ อำเภอสสามชุก และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี (เว็บไซต์ angthong.go.th)

ซึ่งในภาพรวมของอำเภอไชโยที่มีการทำธุรกิจหอพัก มีจำนวนหอพักทั้งหมด 65 แห่ง และหอพักบัณฑิตเป็นหนึ่งในหอพักที่ตั้งอยู่ในอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง เปิดให้บริการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2550 ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการจำนวน 620 คน ซึ่งผู้ใช้บริการหอพักมีหลากหลายอาชีพ ได้แก่ นักศึกษา อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น และหอพักบัณฑิตมีจำนวนห้องพักทั้งหมด จำนวน 80 ห้อง จำแนกเป็น ดังนี้

1. **ห้องพักพัคลม** พักได้ 1-4 คน ราคาเริ่มต้นที่ 1,300 บาท
 - กรณีที่ผู้ใช้บริการมากกว่า 1 คนขึ้นไป/ห้อง จะคิดค่าเช่าเพิ่มคนละ 600 บาท
2. **ห้องพักแบบมีแอร์** พักได้ 1-4 คน ราคาเริ่มต้นที่ 1,800 บาท
 - กรณีที่ผู้ใช้บริการมากกว่า 1 คนขึ้นไป/ห้อง จะคิดค่าเช่าเพิ่มคนละ 800 บาท

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 530 คน (ข้อมูลจากหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง ณ เดือน ธันวาคม 2566) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของ Taro Yamane (2561) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 228 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 9% เท่ากับ 22 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 250 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วนของประชากร ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งตามอาชีพ ได้แก่ นักศึกษา ราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ที่เต็มใจตอบแบบสอบถามตามขั้นตอนที่ 1 รวมทั้งหมด 250 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/ต่อเดือน รวมจำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว และเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และใช้ข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการจำนวน 4 ข้อ (2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ (3) การตอบสนองความต้องการการบริการ จำนวน 4 ข้อ (4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ จำนวน 4 ข้อ (5) ความเห็นอกเห็นใจ จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และมีลักษณะแบบสอบถามเป็นของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) โดยเป็นแบบสอบถาม Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติการวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนา ด้วยการแสดงผลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way Anova และ Independent t-test

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่เป็นเพศชาย มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองมากกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตเพศหญิง

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอายุระหว่าง 18-26 ปี มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตอายุ 45 ปีขึ้นไป

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพนักศึกษา มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง พบว่า

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจสามารถพยากรณ์แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองได้ร้อยละ 62

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. แนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์

พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายแยกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีเพศชาย มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมากกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีเพศชาย มีความชื่นชอบการตกแต่งห้องในรูปแบบของหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองมากกว่าเพศหญิง โดยสอดคล้องกับกมลลักษณ์ เรืองโชคอนันต์ (2563) กล่าวว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่าผู้ใช้บริการหอพักชายมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับธนโชติ หิรัญญะสิริ (2560) เรื่อง “กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคนในเขตกรุงเทพมหานคร” กล่าวว่า ผู้เช่าหอพักในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันทำให้กระบวนการตัดสินใจต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอายุระหว่าง 18-26 ปี มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตอายุ 45 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีงานทำ แต่ผู้ที่มีอายุ 18-26 ปี เป็นนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาจึงต้องย้ายออกไปยังพื้นที่อื่น และบริการของหอพักบัณฑิตสามารถสร้างความพึงพอใจได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปเลือกที่จะใช้บริการต่อไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ เจษฎวารางกุล (2553) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์เฮาส์ในโครงการบริษัทวังทองกรุป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์เฮาส์ในโครงการบริษัทวังทองกรุป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพนักศึกษา มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มาจากพื้นที่อื่น และจำเป็นต้องเช่าหอพัก ดังนั้นอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีแนวโน้มจะใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมากกว่านักศึกษา และนักศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้บริการในระยะสั้นๆเท่านั้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของนดา เตชะบุญมาส และคณะ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จึงเลือกหอพักจากราคา และที่ตั้งไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เมื่อผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ทำให้เมื่อสำเร็จการศึกษาจึงเลือกย้ายออกไปยังพื้นที่อื่นๆ จึงทำให้มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับธนโชติ หิรัญญะสิริ (2560) เรื่อง กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคนในเขต กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ผู้เช่าหอพักในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ที่ใกล้เคียงกัน คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทสามารถใช้บริการหอพักบัณฑิตได้พอๆกัน จึงทำให้มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลลักษณ์ เรืองโชคอนันต์ (2563) กล่าวว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีรายได้ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทองสามารถให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเป็นกันเอง สามารถให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการในเหตุฉุกเฉิน จึงมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวิษณุ ปิ่นคำ และคณะ (2565) ที่ศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจหอพักในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจหอพักในจังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของเพชร เกษโกศล และจิตต์โสภณ มีระเกศ (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงแรมรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. เจ้าของหอพักบัณฑิตควรออกแบบห้องพักให้มีขนาดที่เหมาะสม และมีการตกแต่งรูปแบบของหอพักให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ เพศหญิง ในช่วงอายุ 18-26 ปี ที่เป็นกลุ่มนักศึกษา ควรที่จะใส่ใจในการบริการให้มากขึ้น และคอยติดตามดูแลความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่สนใจใช้บริการหอพักมากขึ้น

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.1 ด้านความเห็นอกเห็นใจ เจ้าของหอพักบัณฑิตควรมีกรอบรมให้พนักงานให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ สามารถรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและพร้อมนำไปปรับปรุงการให้บริการ พนักงานต้องมีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีใจรักบริการต่อผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกกรณี และพนักงานควรมีความห่วงใยความเป็นอยู่ของผู้ใช้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเพิ่มการเลือกเช่าหอพักของผู้ใช้บริการหอพักได้มากขึ้น

2.2 ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตควรมีกรอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ อีกทั้งหอพักควรมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน และมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชม. เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความปลอดภัยและมั่นใจในการพักอาศัยอยู่ในหอพักตลอดเวลา

2.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตควรออกแบบห้องพักให้มีความทันสมัยและออกแบบตกแต่งห้องพักให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ทั้งขนาดห้อง การตกแต่ง และภายในห้องควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ อีกทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น และภายในหอพักควรมีพื้นที่สำหรับจอดรถให้เพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการหอพัก

2.4 ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตคิดควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ที่สนใจเช่าหอพักสอบถามข้อมูลรายละเอียดของหอพักได้อย่างสะดวก เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหา พนักงานมีความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว และไม่ละเลยในการติดตามปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมถึงให้ความช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตคิดควรมีฝึกอบรม ให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจแก่หอพัก และควรบริการตรงกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการหอพักได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่าง หรือพื้นที่ในการวิจัยให้กว้างขึ้นรอบมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผลการศึกษานำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการลูกค้ากับผู้ประกอบการที่มากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหอพัก เช่น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความพึงพอใจในการบริการ เป็นต้น
3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ และได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจหอพัก และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องด้วยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขจนทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อาชารุ่งโรจน์ และ ดร.อัจฉริยา คักดีนรงค์ ที่กรุณาเป็นกรรมการ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าที่ได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขและปรับปรุงเนื้อหาที่มีความบกพร่อง จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านได้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว ที่สนับสนุนในด้านต่างๆเสมอมา รวมถึงเพื่อนๆ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาการตลาด รุ่นที่ 24 สำหรับ มิตรภาพ และความช่วยเหลือในด้านต่างๆที่มีส่วนให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์นี้ไม่มากนัก

เอกสารอ้างอิง

กรณีการ์ คงทอง. (2561). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้ บูมเมอร์และเจนเอเรชั่น

เอ็กซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

กันตักนิษฐ์ อุทัย. (2559). รูปแบบการดำเนินชีวิตการเปิดรับ ทศนคติ และพฤติกรรมกรรมการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงวัยใน

กลุ่มเจนเอเรชั่นซี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เทียนชัย งามนา, และธรรมวิมล สุขเสริม. (2559). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน: กรณีศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ธีระพงศ์ เจริญฤทธิ์เสถียร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของประชากรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ ชมชื่น. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดาวัลย์ ประกอบมูล. (2556). ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Kim, H.J., Park, J., Kim, M. J., & Ryu, K. (2013). Does perceived restaurant food healthiness matter Its influence on value, satisfaction and revisit intentions in restaurant operations in South Korea. *International Journal of Hospitality Management*. (33), 397-405.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring – consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.