

ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าใน ตำบลเมืองรังสิต

สารนิพนธ์
ของ
นฤมล จิตรเอื้อ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

2547

นฤมล จิตรเอื้อ. (2547). *ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผศ. ปิยดา สมบัติวัฒนา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) เพื่อทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน ได้ทราบความต้องการของผู้เช่า และเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุนธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องพักให้เช่ารายเดือนต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เช่าห้องพักรายเดือนในหมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต จำนวน 355 คน การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ t-test , One - Way ANOVA และสถิติทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากรแบบจับคู่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss for Windows 11.0

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้เช่าให้ความสำคัญกับปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เช่าให้ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสภาพแวดล้อม ส่วนความพึงพอใจของผู้เช่ามีระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย และผู้เช่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือน คือ ด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการบริการ และด้านทำเลที่ตั้ง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Narumon Jituae. (2004). *Factors of Renters' Decision Making and Satisfaction Toward Monthly Room Renting in Tambol Muangrangsit*. Master project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Piyada Sombatwattana.

The purpose of this study was three-fold : 1) to examine factors of renters' decision making on monthly room renting in Tambol Muangrangsit, 2) to study factors of renters' decision making and satisfaction toward monthly room renting in Tambol Muangrangsit, 3) to compare factors of renters' decision making and satisfaction toward monthly room renting in Tambol Muangrangsit, and 4) to investigate problems of renters on monthly room renting in Tambol Muangrangsit, in order to be a guideline for renters' entrepreneur, renter needs, and information for investors. The subjects consisted of 355 monthly renters in Moo 2, Tambol Muangrangsit. Then data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and match pair test through SPSS for Windows 11.0

The results revealed that renters paid attention on factors of renters' decision making on monthly room renting at a high level as a whole. When compared each aspect, it was found that safety, personnel, location and environment was at a highest level, respectively. Whereas renters' satisfaction was at a high level, when considered each aspect, it was found that location, personnel, and safety were at a highest level, respectively. Problems concerning room renting, it was found that price, accommodation, safety, personnel, environment, services, and location were at a highest level, respectively.

The hypotheses results showed that renters with different education and occupation significantly paid different attention to decision making on monthly room renting at .05 level and renters with different income significantly had different satisfied with monthly room renting at .05 level. There was no significantly difference between level of room renting decision making and level of satisfaction by renters as a whole.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะดา สมบัติวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สุวรรณี ตรีวัฒนวงศ์ อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งที่ได้กรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ให้คำแนะนำและพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจห้องพักรายเดือนทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้เข้าทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ส่วนงานกองคลังและแผนภาษีท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองรังสิต ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัยในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ เพื่อนำมาทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่คอยเป็นกำลังใจในการศึกษาและให้ความช่วยเหลือพร้อมกับคำแนะนำที่ดีมีคุณค่าในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาคุณบิดามารดา และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

นฤมล จิตรเอื้อ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	10
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	11
ลักษณะทางประชากรของตลาดผู้บริโภค.....	14
ความหมายของการตัดสินใจ.....	15
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ.....	15
กระบวนการตัดสินใจ.....	18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
ความหมายของความพึงพอใจ.....	20
ความพึงพอใจของลูกค้า.....	20
ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ.....	22
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
การวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	24
ความหมายบริการ.....	24
ประเภทของงานบริการ.....	25
ลักษณะของงานบริการ.....	26
แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ.....	27
การจัดการด้านตลาดบริการ.....	28
องค์ประกอบของระบบบริการ.....	30
วงจรการให้บริการ.....	33
คุณภาพงานบริการ.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3. วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	116
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	116
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	118
อภิปรายผล.....	122
ข้อเสนอแนะ.....	130
บรรณานุกรม.....	133
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้า	138
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	145
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	163
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	165
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	166

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักเข้าเดือนจำแนกตามหมู่ที่อยู่ในตำบลเมืองรังสิต อำเภอ ธัญบุรีจังหวัดปทุมธานี	2
2 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	4
3 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักเช่ารายเดือนหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน.....	44
4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป	54
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต.....	56
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน ในตำบล เมืองรังสิต.....	57
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านทำเลที่ตั้งเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	57
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	58
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	59
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านบุคลากรเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	59
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	60
12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านราคาเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	61
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้อง พักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านกระบวนการบริการเป็นรายข้อและรวมด้าน.....	61
14 เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามเพศ.....	62
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบล เมืองรังสิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
16 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
17 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้ เช่าด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้ เช่าด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามอาชีพ.....	72
24 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามอาชีพ.....	74
25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามอาชีพ.....	75
26 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ.....	76
27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ.....	77
28 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	78
29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพ.....	79
30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ.....	80
31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	81
32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	82
33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามรายได้.....	83
34 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามรายได้.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามรายได้.....	85
36 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้.....	86
37 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามรายได้.....	86
38 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน.....	87
39 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน.....	89
40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตาม เพศ.....	90
41 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
43 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
44 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
45 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกอาชีพ.....	96
46 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามอาชีพ.....	98
47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามอาชีพ.....	99
48 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	100
49 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามรายได้.....	101
50 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามรายได้.....	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามรายได้.....	103
52 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามรายได้.....	104
53 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้.....	104
54 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้.....	105
55 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้.....	106
56 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยรวม จำแนกตามรายได้.....	106
57 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง รังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน.....	107
58 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน.....	109
59 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน.....	110
60 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับ ของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้านของผู้เช่า	111
61 แสดงปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	112
62 แสดงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	112
63 แสดงปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	113
64 แสดงปัญหาด้านบุคลากรของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	114
65 แสดงปัญหาด้านความปลอดภัยของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	114
66 แสดงปัญหาด้านราคาของผู้เช่าห้องพักรายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต.....	115
67 แสดงปัญหาด้านกระบวนการบริการของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต.....	115

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต.....	8
2 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.....	13
3 ปัจจัยของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค.....	16
4 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอน ของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	18
5 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	21
6 แสดงวงจรของกระบวนการให้บริการ.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แม้เดิมทีเศรษฐกิจหลักของประเทศไทยจะขึ้นอยู่กับเกษตรกรรม แต่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจของประเทศไทยได้เน้นหนักทางด้านอุตสาหกรรมมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการที่จะทำให้ประชากรของประเทศมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหลักของรัฐบาล ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมุ่งเน้นการเพิ่มความสำคัญของภาคอุตสาหกรรม ได้มีการดำเนินการลงทุนอย่างมากในกิจการที่เป็นสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ เช่น โครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกไม่ว่าจะเป็นท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด การก่อสร้างถนนวงแหวน ทางหลวงสายสำคัญ ๆ สะพานต่างระดับ และทางด่วนสายต่าง ๆ นอกจากนี้รัฐบาลยังมีโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคอีกหลายอย่าง ทำให้เป็นตัวเร่งและเป็นแรงจูงใจให้ภาคธุรกิจเอกชนเกิดการตื่นตัวลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นด้วยตลอดเวลา นอกจากนี้ในภาคธุรกิจการค้าและบริการก็ได้มูลค่าสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ศูนย์กลางของความเจริญทางกายภาพส่วนใหญ่แล้วเกิดขึ้นในเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ทำให้ประชาชนเดินทางเข้ามาหางานทำในเขตเมืองหลักต่าง ๆ เหล่านี้เพิ่มขึ้นมาตลอดเวลา จังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตปริมณฑลที่มีแรงงานต่าง ๆ หลั่งไหลเข้ามาหางานทำ ทั้งแรงงานที่มีฝีมือ และแรงงานแรงงานไม่มีฝีมือ ตลอดจนกระทั่งพนักงานของธุรกิจเอกชนที่มีความรู้ในขั้นสูงขึ้นไปก่อให้เกิดปัญหาด้านที่ดินที่อยู่อาศัยแออัดมากขึ้น ทำให้เกิดการขาดแคลนที่อยู่อาศัยประกอบกับปัจจุบันที่ดินมีราคาสูงมากยากแก่การเป็นเจ้าของในลักษณะซื้อที่ดินเนื้อที่แปลงละมาก ๆ แรงงานที่เคลื่อนย้ายเข้ามาจำเป็นต้องมีที่พักอาศัยเนื่องจากไม่สามารถหาซื้อบ้านพักอาศัยเป็นของตนเองได้ จึงมีความจำเป็นต้องเช่าที่พักซึ่งส่วนใหญ่เป็นห้องเช่าหรือห้องพัก เพื่ออยู่ระหว่างทำงานและบางส่วนเป็นนักศึกษาเพราะเนื่องด้วยปัจจุบันสถาบันการศึกษาชั้นสูงส่วนมากจะอยู่ในเมืองใหญ่ ทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้นักเรียนที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าจากต่างจังหวัดนิยมเข้ามาศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก จากการที่นักศึกษาจากต่างจังหวัดหลั่งไหลเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัยเป็นประจำมีจำนวนมาก นักศึกษาเหล่านั้นต้องหาที่อยู่อาศัยชั่วคราวเป็นเวลานานหลายปี ในขณะที่กำลังศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นธุรกิจบริการเกี่ยวกับห้องพักเอกชนจึงเข้ามาเกี่ยวข้อง ธุรกิจบริการเกี่ยวกับห้องพักในจังหวัดปทุมธานีนั้นมีการกระจายตัวอยู่ทั่วไป แต่จะมีการรวมตัวอยู่มากคือส่วนของพื้นที่ที่เรียกว่า รังสิต เป็นชื่อที่ใช้เรียก ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีบริเวณพื้นที่เขตจำนวน 6 หมู่ มีจำนวนห้องพักกระจายตัวไปตามหมู่ต่าง ๆ แต่เดิมมีทั้งลักษณะห้องเช่าเป็นเรือนแถวไม้มีทั้งชั้นเดียวและสองชั้น บางแห่งเป็นบ้านไม้แบ่งให้เช่า แต่ปัจจุบันมีการพัฒนามาเป็นรูปแบบ อพาร์ทเมนต์ แมนชั่น อาคารพาณิชย์ที่ได้รับการดัดแปลงเป็นห้องเช่า ห้องพักให้เช่ารายเดือนที่มีอยู่ในรังสิตทั้งหมด 6 มุมนั้นสามารถที่นับอาคารห้องพักให้เช่ารายเดือนรวม 34 หลัง จำนวนทั้งสิ้น 2,462 ห้อง ซึ่งจะนับอาคารห้องพักที่มีป้ายชื่อประกาศไว้ชัดเจนทั้งนั้นซึ่งสามารถแบ่งอาคารห้องพักให้เช่ารายเดือน 34 หลัง ได้ตามหมู่ดังตารางนี้

ตาราง 1 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักเช่าเดือนจำแนกตามหมู่ที่อยู่ในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

หมู่ที่	ลำดับที่	ชื่อห้องพักเช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก (ห้อง)
1	1.	หอพักวรวัชร	30
	2	ธนกรอพาร์ทเมนต์	25
	3	บ้านตะนัย	30
	4	พี . เจ . เฮาส์	35
	5	นฤมลแมนชั่น	38
	6	บ้านจริชนนท์	38
	7	โพธิ์ทัยแมนชั่น	38
	8	รุ่งอรุณแมนชั่น	38
	9	วรรณดีอพาร์ทเมนต์	38
	10	หอพักวรลักษณ์	38
	11	โสภิตอพาร์ทเมนต์	38
	12	ชานนท์แมนชั่น	40
	13	บ้านพิทักษ์มาลี	40
	14	เลิศชัยแมนชั่น	40
	15	วิจิตรเลิศแมนชั่น	40
	16	เปี่ยมสุขแมนชั่น	52
	17	รังสิตอพาร์ทเมนต์	315
	18	ส. รังสิตอพาร์ทเมนต์	740
3	19	เกสร 1	17
	20	ปะการัง	27
	21	สุพรรณทอง	36
	22	เกสร 2	48
	23	ฟิวเจอร์เพลส	52
	24	อรนุชอพาร์ทเมนต์	63
4	25	ยศธร	64
	26	เรือนเงิน	36
	27	เรือนทอง	36
	28	แนนซ์แอนด์ไนท์	50
	29	ก.ส.บ. อพาร์ทเมนต์	65
	30	ลลิตาอพาร์ทเมนต์	76
	31	เอส ดี อพาร์ทเมนต์	120
5	32	-	-

ตาราง 1 (ต่อ)

หมู่ที่	ลำดับที่	ชื่อห้องพักเช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก (ห้อง)
6	33	พงษ์เพ็ญพาร์ทเมนท์	52
	34	สิรินทร์แมนชั่น	67
รวม	34		2,462

ที่มา : ส่วนงานกองคลังและแผนภาษีท้องถิ่น. เทศบาลตำบลเมืองรังสิต. 2545.

ซึ่งเนื่องจากห้องพักให้เช่ารายเดือนในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 6 หมู่ มีลักษณะทางด้านกายภาพ องค์กรประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานใกล้เคียงกัน และเนื่องจากห้องพักให้เช่ารายเดือนส่วนใหญ่กระจายอยู่ในพื้นที่หมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้วยเหตุดังกล่าวการศึกษานี้จึงเลือกที่ห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นตัวแทนของห้องพักให้เช่ารายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยห้องพักให้เช่ารายเดือนมีด้วยกันทั้งสิ้น 17 หลัง เป็นจำนวนห้องทั้งสิ้น 1,623 ห้อง นำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ และจากห้องพักให้เช่ารายเดือนมีหลายห้องพักให้เลือกเช่าเช่นนี้ ทำให้ผู้เช่ามีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน ซึ่งผู้เช่าแต่ละคนก็มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกันออกไปตามคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้ที่ตัดสินใจเช่า

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต เพื่อได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้เช่าตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ตลอดจนความพึงพอใจของผู้เช่าภายหลังจากเช่าห้องพักรายเดือนแล้ว และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เช่าในการเช่าห้องพักรายเดือน ซึ่งสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารห้องพักให้เช่ารายเดือน รวมถึงปรับปรุงแก้ไขห้องพักรายเดือนให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เช่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ยังสำหรับห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจให้เช่าห้องพักต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
3. เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน ได้ทราบความต้องการของผู้เช่า และเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุน ธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องพักให้เช่ารายเดือนต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,462 ห้อง

ตาราง 2 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักให้เช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก(ห้อง)
1	ธนกรอพาร์ทเมนต์	25
2	บ้านตะนัย	30
3	พี . เจ . เฮ้าส์	35
4	นฤมลแมนชั่น	38
5	บ้านจิระนนท์	38
6	โพธิ์ทัยแมนชั่น	38
7	รุ่งอรุณแมนชั่น	38
8	วรรณดีอพาร์ทเมนต์	38
9	หอพักวรลักษณ์	38
10	โสภิตอพาร์ทเมนต์	38
11	ชานนท์แมนชั่น	40

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักให้เช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก(ห้อง)
12	บ้านพิทักษ์มาลี	40
13	เลิศชัยแมนชั่น	40
14	วิจิตรเลิศแมนชั่น	40
15	เปี่ยมสุขแมนชั่น	52
16	รังสิตอพาร์ทเมนต์	315
17	ส. รังสิตอพาร์ทเมนต์	740
	รวม	1,623

ที่มา : ส่วนงานกองคลังและแผนภาษีท้องถิ่น. เทศบาลตำบลเมืองรังสิต. 2545.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นำประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่ เป็นผู้เช่าห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานว่ามีประชากร 1 หน่วยต่อที่อยู่อาศัยประเภทรายเดือน 1 ห้อง จากข้อมูลที่อยู่อาศัยประเภทรายเดือนจำนวน 1,623 ห้อง ดังนั้นจึงมีจำนวนประชากร 1,623 หน่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขึ้นตามสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างพอดีของ Yamane (1975 : 725) ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยที่มีค่าประมาณจะคลาดเคลื่อนจากค่าที่เป็นจริงไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่าง 321 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มอีก 10 % ชุดรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 355 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อาชีพ
- รายได้
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือน ได้แก่

- ทำเลที่ตั้ง
- สภาพแวดล้อม

- สิ่งอำนวยความสะดวก
- บุคลากร
- ความปลอดภัย
- ราคา
- กระบวนการบริการ

ความพึงพอใจในการเข้าพักฟรีรายเดือน ได้แก่

- ทำเลที่ตั้ง
- สภาพแวดล้อม
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- บุคลากร
- ความปลอดภัย
- ราคา
- กระบวนการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษา

1. ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักฟรีรายเดือน หมายถึง สาเหตุหรือปัจจัยที่ผู้เข้าพักนำมาประกอบกันเพื่อพิจารณาตัดสินใจเข้าพักฟรีรายเดือน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านกระบวนการ
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาเข้าพักฟรีรายเดือน
3. การตัดสินใจ หมายถึง การที่บุคคลเลือกที่จะปฏิบัติตามวิธีใดวิธีหนึ่ง ตามความเห็นชอบของตนเองว่าจะเกิดผลดีที่สุดและเกิดผลเสียน้อยที่สุด
4. การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความเต็มใจ มีกระบวนการบริการที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้เช่า
5. ผู้เช่า หมายถึง บุคคลผู้อยู่อาศัย หรือพักอาศัยเป็นประจำภายในที่อยู่อาศัยประเภทเช่ารายเดือน ในหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
6. ห้องพักรายเดือน หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการประเภทเช่ารายเดือน ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึงอาคารประเภทอพาร์ทเมนต์ แมนชั่น หอพัก อาคารพาณิชย์ ให้เช่าเพื่อการพักอาศัยที่เจ้าที่อยู่อาศัยได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เช่าอยู่อาศัย โดยผู้เช่าจะต้องชำระค่าเช่าให้แก่เจ้าของที่อยู่อาศัยเป็นรายเดือน
7. เจ้าของที่อยู่อาศัย หมายถึง บุคคลผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยโดยการซื้อ หรือเช่าซื้ออย่างถูกต้องตามกฎหมาย
8. ย่านรังสิต หมายถึง เขตพื้นที่หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
9. ทำเลที่ตั้ง หมายถึง ที่ตั้งของสถานที่บริการ และพื้นที่บริเวณใกล้กับอาคารห้องพัก ซึ่งประกอบด้วย ชุมชน เส้นทางคมนาคม ความสะดวกในการเดินทาง ใกล้สถานที่ทำงาน ใกล้สถาบันการศึกษา ใกล้สถานท่องเที่ยว ศูนย์การค้า ใกล้สถานที่ติดต่อธุรกิจ ใกล้แหล่งอุปโภคบริโภค

10. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพและลักษณะของห้องพัก อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ขนาดของห้องพักเหมาะสม และรวมหมายถึง สภาพของอาคาร ลักษณะของอาคารที่มีความมั่นคง ความสะอาดบริเวณต่าง ๆ การตกแต่งอาคาร

11. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ห้องพักมีไว้ให้บริการแก่ผู้เช่า ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ เช่น ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน พัดลม เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ห้องน้ำ สุขภัณฑ์ในห้องน้ำ ระเบียง และรวมหมายถึง บริการต่าง ๆ ที่อาคารจัดไว้ให้บริการแก่ผู้เช่า ได้แก่ ลิฟท์ พื้นที่มีไว้รับรองผู้มาเยือน ที่รับจดหมายไปรษณีย์ภัณฑ์ต่าง ๆ ที่จอดรถ ที่ทิ้งขยะ ที่ติดต่อสอบถาม แม่บ้านทำความสะอาด ยามรักษาการณ์

12. บุคลากร หมายถึง การให้บริการของบุคลากรแก่ผู้เช่า เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะเข้าใจง่าย การบริการอย่างเท่าเทียมกัน

13. ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในเรื่องทรัพย์สิน ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ยามรักษาการณ์ บันไดหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ประตูเข้าออกใช้บัตรที่มีรหัสผ่านอัตโนมัติ

14. ราคา หมายถึง อัตราค่าห้องพักต่อเดือน อัตราค่าบริการของน้ำประปา ไฟฟ้า ค่าส่วนกลาง รวมถึง ค่าเงินมัดจำ ค่าเช่าล่วงหน้า

15. กระบวนการบริการ หมายถึง เป็นการส่งมอบคุณภาพในการบริการให้กับลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว และประทับใจ

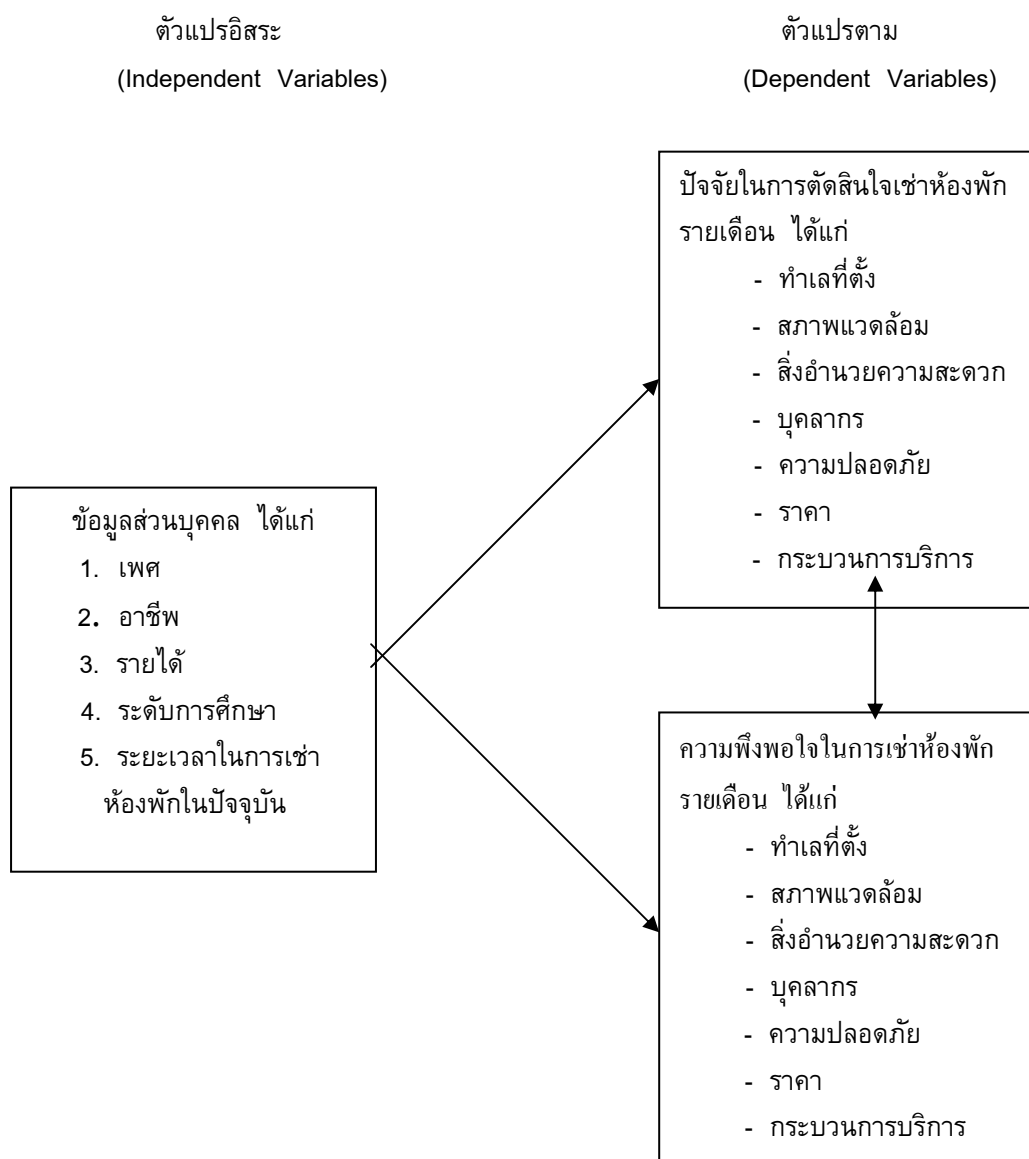
16. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีคุณลักษณะคือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรพึงกระทำต่อผู้เช่า

17. ความสะดวกในการเดินทาง หมายถึง การเดินทางจากห้องพักไปยังเส้นทางคมนาคม และการเดินทางไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษา โดยบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถแท็กซี่ รถตู้ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

18. บริการอื่น ๆ หมายถึง สิ่งบริการนอกเหนือบริการของห้องพักที่มีให้กับผู้เช่า เช่น บริการซัก-รีด ร้านคอมพิวเตอร์/ร้านอินเทอร์เน็ต ร้านขายสินค้า ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต กำหนดกรอบการศึกษาดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเข้าพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน
2. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน
3. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน
4. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน
5. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเข้าพักในปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน

6. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
7. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
8. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
9. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
10. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก

รายเดือนแตกต่างกัน

11. ระดับปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าโดยรวมมีความแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 1.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 1.2 ลักษณะทางประชากรของตลาดผู้บริโภค
 - 1.3 ความหมายของการตัดสินใจ
 - 1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 - 1.5 กระบวนการตัดสินใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า
 - 2.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.5 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ประเภทของงานบริการ
 - 3.3 ลักษณะของงานบริการ
 - 3.4 แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ
 - 3.5 การจัดการด้านตลาดบริการ
 - 3.6 องค์ประกอบของระบบการบริการ
 - 3.7 วงจรของการให้บริการ
 - 3.8 คุณภาพงานบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

1.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) เป็นการศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 128)

จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้นโมเดลนี้จึงเรียกว่า S-R Theory ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (Inside Stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside Stimulus) นักการตลาดจะสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุปัจจัยให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying Motive) ซึ่งอาจใช้แรงจูงใจด้านเหตุผล และใช้แรงจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วย

(1) สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงาม เพื่อกระตุ้นความต้องการ

(2) สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าเป้าหมาย

(3) สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution or Place) เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

(4) สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไป เหล่านี้ ถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่นอกองค์การ ซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

(1) สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภค เหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

(2) สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านการฝากถอนเงินอัตโนมัติ สามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

(3) สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and political) เช่น กฎหมายเพิ่มลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่ง จะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

(4) สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่าง ๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาล

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) เป็นความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer's characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อมีอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer decision process) ประกอบด้วยขั้นตอนคือ การรับรู้ ความต้องการ(ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) ผู้บริโภคจะต้องมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

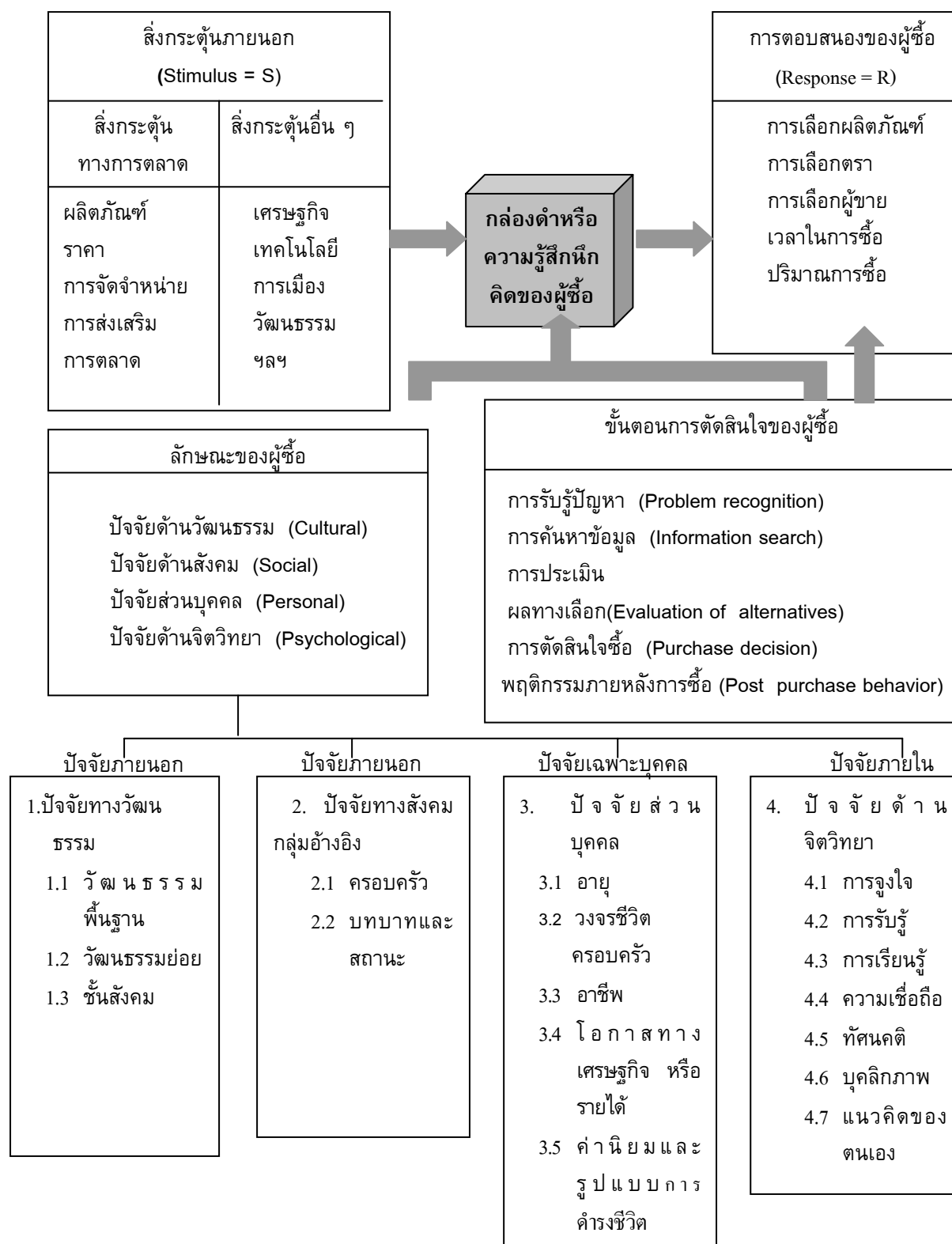
3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product choice) เช่น การเลือกผลิตภัณฑ์อาหารเข้า มีทางเลือกคือ นมสดกล่อง บะหมี่สำเร็จรูป ขนมปัง

3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand choice) เช่น ผู้บริโภคเลือกนมสดกล่อง จะเลือกยี่ห้อ โฟร์โมสต์ มะลิ ฯลฯ

3.3 การเลือกผู้ขาย (Dealer choice) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้า ไตหรือจากร้านค้าใกล้บ้าน

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ(Purchase timing) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกเวลาเช้า กลางวัน หรือเย็น ในการซื้อสินค้า

3.5 การเลือกปริมาณในการซื้อ (Purchase amount) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าหนึ่งชิ้น หรือหนึ่งโหล



ภาพประกอบ 2 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 129

1.2 ลักษณะทางประชากรของตลาดผู้บริโภค

สมจิตร์ ล้วนจำเริญและคณะ (วิภาพรรณ หิรัญเกิด. 2545 : 28-29 ; อ้างอิงจาก สมจิตร์ ล้วนจำเริญและคณะ. 2538 : 129 -131) ได้จำแนกลักษณะทางประชากรของตลาดผู้บริโภคไว้ดังนี้

2.1. จำนวนประชากร จำนวนประชากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับปริมาณความต้องการที่จะซื้อสินค้ามาใช้ในการดำรงชีวิต ถ้าจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้นปริมาณความต้องการก็จะเพิ่มมากขึ้นไปด้วยและปริมาณยอดขายก็จะเพิ่มขึ้นไปด้วยเช่นกัน

2.2. แหล่งที่พักอาศัย ถ้าประชากรมีแหล่งที่พักอาศัยที่ค่อนข้างหนาแน่นก็หมายความว่าในเขตพื้นที่นั้นมีปริมาณความต้องการสูง ประชากรที่มีแหล่งที่พักอาศัยอยู่ในเขตเมืองหรือเขตเทศบาลย่อมจะมีความหนาแน่นมากกว่าประชากรที่มีแหล่งที่อาศัยอยู่ตามชนบท

2.3. การเคลื่อนย้ายประชากร การเคลื่อนย้ายของประชากรไปยังแหล่งใดย่อมจะเป็นการสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นในแหล่งนั้น เช่น ในปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาในกรุงเทพมหานคร ก็ทำให้เกิดระบบของแหล่งที่อยู่อาศัยต้องขยายตามไปด้วย

2.4. รายได้และรายจ่าย รายได้ของผู้บริโภคเปรียบเทียบกับเป็นอำนาจการซื้อ ยิ่งมีสูงเท่าไรอำนาจการซื้อก็จะสูงขึ้นเท่านั้น ในกรณีของการเช่าหอพักนั้น ผู้ที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสที่เลือกเช่าอยู่ในหอพักที่หรูหรา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และอยู่แหล่งชุมชน แม้ว่าจะมีราคาสูงกว่าหอพักทั่วไปก็ตาม

5. อาชีพ อาชีพของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงการอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคเอง อาชีพของผู้บริโภคที่มีระดับรายได้สูงจะมีการใช้จ่ายเงินที่มากกว่าอาชีพที่มีระดับรายได้ต่ำ ซึ่งแต่ละอาชีพก็จะมีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน เช่น ผู้บริโภคที่มีอาชีพขายอาหาร จะต้องการแหล่งที่พักที่มีสถานที่เอื้ออำนวยในการประกอบอาหาร ส่วนผู้บริโภคที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ก็จะต้องการความสะดวกสบายในการศึกษาหาความรู้ โดยเลือกหอพักที่มีเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียน บรรยากาศรอบหอพักที่สงบเงียบ เป็นต้น

6. การศึกษา การศึกษาของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้ามาอุปโภคบริโภค ผู้บริโภคที่มีการศึกษาแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงย่อมต้องการชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องการสินค้าที่จะมาตอบสนองชีวิตที่ดีขึ้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมจะสนใจถึงตัวเองมากขึ้นและจะสร้างความสุขให้กับชีวิตของตัวเอง โดยแสวงหาสินค้าที่จะมาตอบสนองความต้องการของตนโดยจะเห็นได้จาก ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงจะเลือกหอพักที่มีคุณภาพในการพักอาศัย ทั้งในส่วนห้องพักและสภาพแวดล้อมรอบหอพัก รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น มลภาวะทางเสียง อากาศ กลิ่น และความปลอดภัยด้านต่าง ๆ

7. สถานะการแต่งงาน การแต่งงานที่มีผลต่อความต้องการสินค้าและบริการที่จะใช้ในการดำรงชีวิตครอบครัว กล่าวคือ ในการเลือกหอพักของคนโสด จะเน้นความเป็นส่วนตัว เรียบง่าย ส่วนหอพักของคนที่มีครอบครัวและมีลูกแล้ว จะคำนึงถึงความสะดวกสบายของสมาชิกในครอบครัวเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งครอบครัวที่มีลูก ย่อมต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น อย่างน้อยก็เป็นสิ่งที่สังเกตได้ว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีผลต่อการเลือกขนาดของห้องพัก

1.3. ความหมายของการตัดสินใจ

คำว่าตัดสินใจ (Decision Making) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

न्हรี แสงทองศรีกรมล (2527 : 20) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การคิดพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกหลาย ๆ ทางเลือก เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 17) ได้กล่าวไว้ว่าการตัดสินใจ คือ กระบวนการเลือกแนวปฏิบัติ ที่คิดว่ามีเหมาะสมมาใช้ในสถานการณ์ หรือปัญหาต่าง ๆ

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2526 : 168) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นการเลือกพฤติกรรมจากทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ โดยผู้ตัดสินใจมีเหตุผลในการเลือกของตน

รจนา อัคระกิจ (2539 : 82) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจไว้ว่า การตัดสินใจเป็นพฤติกรรมขณะเมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับทางเลือกที่กำลังรอคอยการตัดสินใจ ตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป และจำเป็นต้องเลือกหนึ่งสิ่งจากหลายสิ่ง ในบางกรณีถ้ามีทางเลือกที่ดีมีประโยชน์มากกว่าหนึ่งสิ่ง ก็อาจจะเลือกสองสามสิ่งจากหลายสิ่งได้ เนื่องจากการตัดสินใจเป็นขั้นตอนหนึ่งที่แทรกอยู่ในทุกการกระทำ

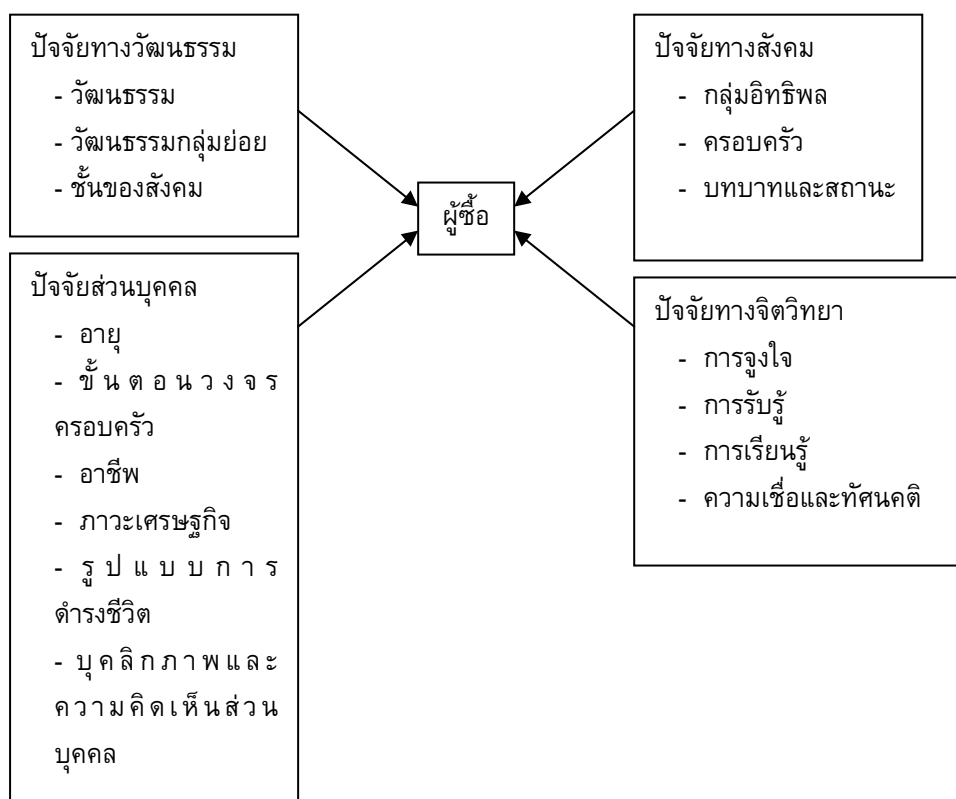
วุฒิชัย จานง (2525 : 3) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการเลือกในระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นตอนในอันที่จะเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมาสำหรับนำไปปฏิบัติจริง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 36) กล่าวว่า การวินิจฉัยสั่งการคือ การชี้แจงไตร่ตรอง และตัดสินใจเลือกทางดำเนินงานที่เห็นว่าดีที่สุดทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทาง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

จากความหมายของการตัดสินใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน สามารถสรุปได้ว่าการตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกทางปฏิบัติที่เห็นว่าดีที่สุดจากหลาย ๆ ทางที่มีอยู่ โดยมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อเลือกสิ่งที่ดีที่สุดในการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

1.4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่าง ๆ เพื่อจัดตั้งกระบวนทางการตลาดให้เหมาะสม งานของนักการตลาด ก็คือ ค้นหาว่าลักษณะและความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ได้รับอิทธิพลจากสิ่งใดบ้าง การศึกษาถึงลักษณะของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายจะมีประโยชน์ คือ ทราบความต้องการและลักษณะของลูกค้า เพื่อจัดส่วนประสมทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อได้ถูกต้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2534: 69) ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ปัจจัยของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). พฤติกรรมผู้บริโภค : 69

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture Factors) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่งโดยเป็นตัวกำหนด และควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคม และกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น ๆ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล วัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อย และชั้นของสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคมเป็นตัวกำหนดพื้นฐานที่สำคัญทางด้านความต้องการและพฤติกรรมของบุคคลเพราะถูกหล่อหลอมมาตั้งแต่เด็ก จึงเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการซื้อและพฤติกรรมการซื้อของบุคคล

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Sub-culture) หมายถึง วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันซึ่งมีอยู่ในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน

1.3 ชั้นของสังคม (Social Class) หมายถึง การแบ่งสมาชิกในสังคมออกเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกัน โดยที่สมาชิกในแต่ละชั้นสังคมจะมีสถานะเดียวกัน และสมาชิกในชั้นสังคมที่ต่างกันจะมีลักษณะแตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยภายนอกและเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคมประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) เป็นกลุ่มที่ผู้บริโภคจะเข้าไปมีส่วนร่วม กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคล แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

(1) กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ครอบครัวเพื่อนสนิท และเพื่อนบ้าน

(2) กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อร่วมอาชีพ และบุคคลต่าง ๆ ในสังคม

2.1 ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ

2.2 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว องค์กร และสถาบันต่าง ๆ โดยจะมีบทบาทและสถานะแตกต่างกันแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวความคิดส่วนบุคคล

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้าประกอบด้วย

4.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึงพลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ

4.2 การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย

4.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้ของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาในความรูสึกนึกคิดและเกิดการตอบสนอง ซึ่งก็คือ ทฤษฎีตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนอง (Stimulus Response Theory) นั่นเอง

4.4 ความเชื่อถือ (Believe) เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

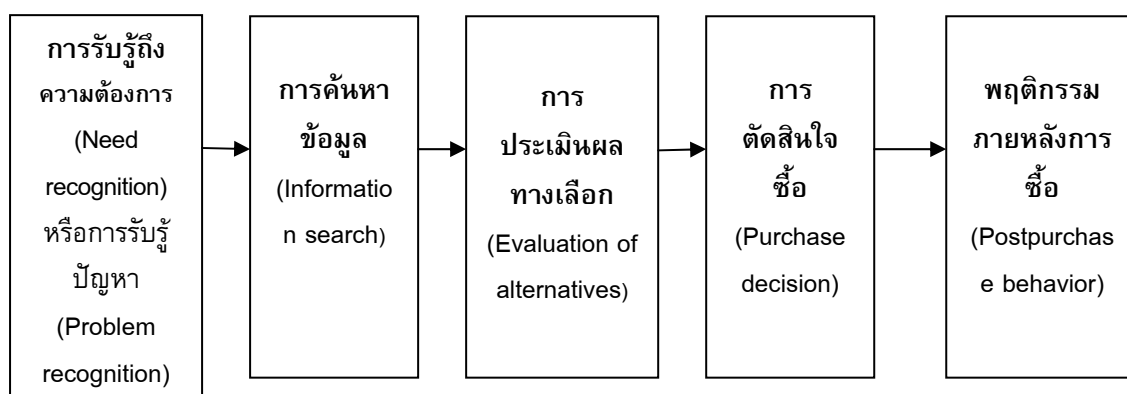
4.5 ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรูสึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรืออาจหมายถึงความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะเดียวกันความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ

4.6 บุคลิกภาพ (Personality) และทฤษฎีฟรอยด์ (Freud Theory) เป็นรูปแบบลักษณะของบุคคลที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการตอบสนอง

4.7 แนวคิดของตนเอง (Self Concept) หมายถึง ความรูสึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองหรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นต่อตนอย่างไร

1.5. กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการซื้อเริ่มต้นก่อนการซื้อจริง ๆ และมีผลกระทบหลังจากการซื้อ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 145)



ภาพประกอบ 4 แสดงโมเดล 5 ขั้นตอน ของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Five-stage model or the consumer buying process)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 145

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ถึงความต้องการ (Recognition of Need) กระบวนการซื้อของผู้บริโภคจะเริ่มต้นด้วยการถูกกระตุ้นความต้องการ ไม่ว่าจะถูกกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายใน ซึ่งเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของคน เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ หรือไม่ก็ถูกกระตุ้นจากสิ่งภายนอก เช่น การจัดแสดงสินค้า การโฆษณา เป็นต้น เนื่องจากคนมีความต้องการอยู่มากมายหลายประการ แต่มีเงินจำกัด ก็จะพยายามเลือกหรือตระหนักถึงความต้องการที่จะเป็นจริง ๆ งานที่สำคัญของผู้บริหารการตลาดในขั้นนี้ก็ คือ จะต้องเข้าใจและรู้จักใช้สิ่งกระตุ้น ซึ่งเกี่ยวกับสินค้าที่มีอิทธิพลให้ผู้บริโภค ตระหนักถึงความต้องการสินค้าของเราให้ได้ และจะต้องกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพียงพอที่จะทำให้เกิดการซื้อขึ้นมา หากมีความต้องการมาก แต่ไม่มีเงินจะซื้อความต้องการเช่นนี้เรียกว่าความต้องการซ่อนเร้น (Latent Need) เช่น กระตุ้นว่ารถยนต์จะช่วยสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น การเดินทางสะดวกแล้ว ยังช่วยสนองความต้องการด้านฐานะความเป็นอยู่อีกด้วย บ้านจะสามารถช่วยสนองความต้องการด้านความปลอดภัย ความมีชื่อเสียง และฐานะความเป็นอยู่ เหล่านี้เป็นต้น นอกจากนี้ยังจะต้องคำนึงถึงจังหวะเวลาที่จะกระตุ้นความต้องการให้เหมาะสมอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 2 การค้นหาข้อมูลข่าวสาร (Information Search) หากเกิดความต้องการจากการถูกกระตุ้นมากพอก็อาจจะทำการซื้อโดยทันที แต่หากไม่สามารถสนองความต้องการได้ทันทีก็อาจจะสะสมความต้องการเหล่านั้นไว้ และเมื่อสะสมไว้มากก็จะพยายามแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าเพื่อ

หาทางที่จะสนองความต้องการที่ดีที่สุด ซึ่งแหล่งของข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคจะแสวงหาได้จะมาจาก 4 แหล่งต่อไปนี้

แหล่งบุคคล เช่น จากครอบครัว เพื่อนฝูง

1. แหล่งการค้า เช่น จากการโฆษณา การบอกกล่าวของพนักงานขาย ผู้แทนจำหน่าย การจัดแสดงหรือนิทรรศการสินค้า

2. แหล่งสาธารณชน เช่น สื่อมวลชนของทางราชการ เอกชน หรือสมาคม

3. แหล่งผู้ใช้ เช่น จากผู้ที่เคยใช้

ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้มาจากแหล่งต่าง ๆ กัน จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกันออกไป เช่น ผู้บริโภคอาจจะเชื่อแหล่งบุคคล เช่น จากญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง และจากการสอบถาม หรือคำบอกเล่าของผู้ที่เคยใช้มากกว่าแหล่งการค้า แหล่งสาธารณชน เป็นต้น นอกจากนั้น ความจำเป็นและปริมาณของการค้นหาข้อมูลก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลมาจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็จะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด วิธีการที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินทางเลือกอาจจะประเมินโดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของแต่ละสินค้าและน้ำหนักในการที่จะตัดสินใจเลือกซื้อจากหลายตราหือให้เหลือเพียงตราหือเดียว อาจขึ้นอยู่กับความเชื่อนิยมศรัทธาในตราหือหือนั้น ๆ หรืออาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์บางอย่างของผู้บริโภคที่ผ่านมาในอดีต

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) เมื่อประเมินทางเลือกโดยเลือกตราหือที่ตั้งใจจะซื้อ (Purchase Intention) แล้ว อย่างไรก็ตาม อาจมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อได้คือ

1. ด้านสังคม เช่น ได้รับคำตำหนิ หรือข้อคิดเห็นจากสมาชิกในครอบครัว อาจทำให้ทัศนคติความชอบต่อตราหือที่ตั้งใจจะซื้อลดลงได้

2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้ซื้อได้วางแผนความตั้งใจที่จะซื้อไว้แล้ว โดยคาดคะเนถึงรายได้ที่จะได้รับ เงื่อนไข ข้อตกลงต่าง ๆ กับผู้ขายและอื่น ๆ แต่ความตั้งใจจะซื้ออาจไม่เป็นผู้ซื้อทั้งร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะมีปัจจัย 2 ประการดังกล่าวข้างต้น เข้ามามีอิทธิพล เป็นต้น

3. การตัดสินใจของผู้บริโภคเต็มไปด้วยการเสี่ยง ผู้บริโภคก็จะสอบถามผู้ที่เคยใช้ให้แน่ใจก่อนหรือจะตัดสินใจเลือกซื้อตราหือที่ไว้ใจได้ดี หรือมีการรับประกันเพราะฉะนั้นผู้บริหารการตลาดจะต้องวางแผนการตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อให้น้อยลง

ขั้นตอนที่ 5 ความรู้สึกหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) ตราหือที่ผู้บริโภคได้ทำการตัดสินใจซื้อไปแล้วอาจทำให้ไม่ได้รับความพอใจตามที่หวังหรือคาดคะเนเอาไว้ จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตราหือหือนั้นและทำให้เกิดความกังวลหลังการตัดสินใจซื้อ เช่น ส่งพนักงานขายออกไปปลอบใจเพื่อให้ผู้บริโภคแน่ใจว่าการตัดสินใจซื้อตราหือของเราไม่ใช่ว่าการตัดสินใจที่ผิดพลาด เป็นการตัดสินใจที่ถูกแล้ว หรืออาจออกไปรับประกันเพื่อเป็นการยืนยัน เป็นต้น แต่ถ้าสินค้าที่ซื้อไปนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคก็จะจดจำและนำไปสู่การซื้อซ้ำในโอกาสต่อไป

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

สมยศ นาวิการ (2536 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของบุคคลสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบก็ได้ โดยผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพึงพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ์ หยางกูร (2529 : 134) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

สมิท (Smith. 1955 : 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สารวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำผู้ใช้บริการหรือลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

จากแนวความคิดดังกล่าว พอจะสรุป “ความพึงพอใจ” ได้ว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคลหรือวัสดุสิ่งของ สถานที่ การบริการ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่เขาคาดหวังไป เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

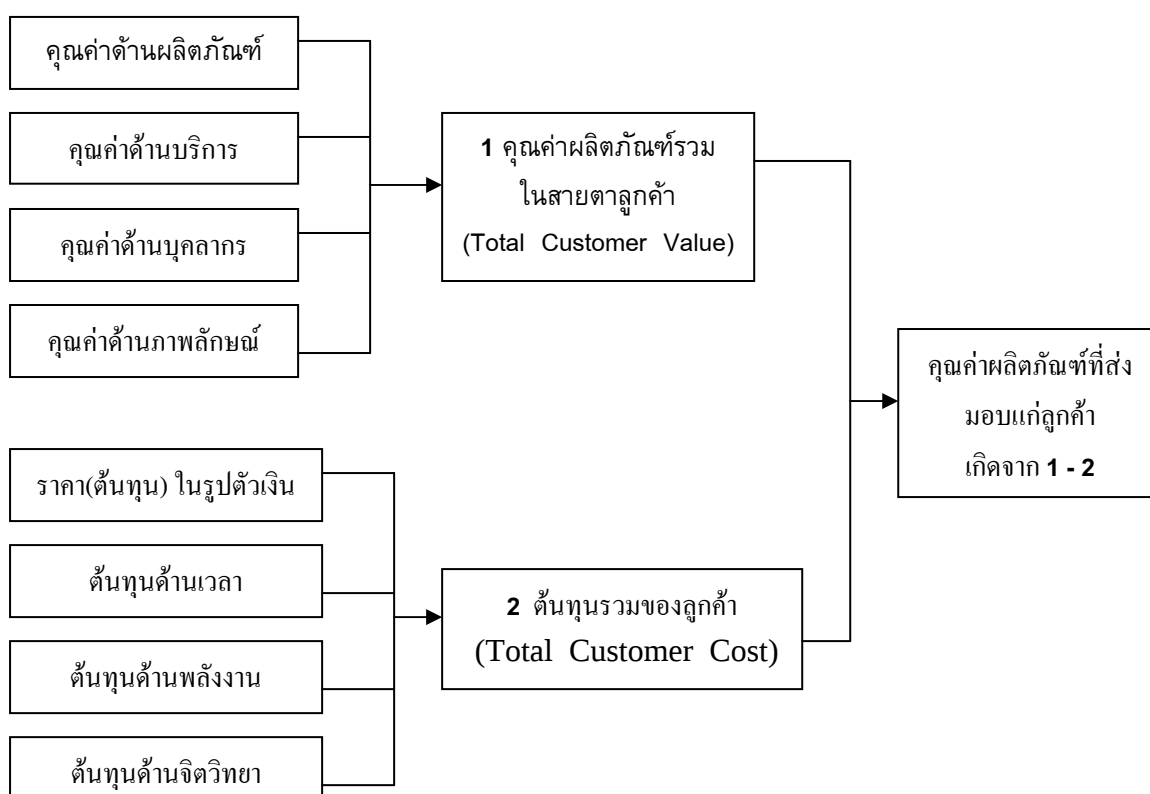
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 45-47) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Kotler. 1994 : 98) โดยการคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มจะเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่คือราคาสินค้า (Price) นั้นเอง

ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นจะต้องมีคุณค่าสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ แตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย

- ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation)
- ความแตกต่างด้านการบริการ (Services Differentiation)
- ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal Differentiation)
- ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image Differentiation)

คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Value) เป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ บริการ บุคลากร และภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ คุณค่าทั้ง 4 ประการรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

นักการตลาดจะต้องสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและความแตกต่างนั้นจะต้องสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) คุณค่านั้นจะต้องสูงเกินต้นทุน (Cost) หรือราคาสินค้า (Price) ทั้งนี้ยึดหลักว่าคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้าต้องมากกว่าราคาสินค้า (Price) ดังภาพ



ภาพประกอบ 5 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ : 46

2.3 ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 27-28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามความไม่พอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

2.3.1. การผลิตภัณท์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ

2.3.2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3.3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

2.3.4. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก

2.3.5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.3.6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมบรรยากาศของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งสถานที่ภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนั ตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

2.3.7. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543 : 350 ; อ้างอิงจาก Maslow. n.d.) กล่าวว่า ความต้องการของผู้บริโภคเป็นหัวใจหลักของการตลาดผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อย ๆ จึงทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเพื่อกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2.4.1.1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางตอบสนองเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ที่เป็นปัจจัยสี่ เป็นต้น

2.4.1.2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตัวเองได้รับการปกป้องพิทักษ์เพื่อความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น การดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจจากการติดต่อกับบริษัท การให้ความช่วยเหลือ

2.4.1.3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

2.4.1.4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

2.4.1.5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนประสบความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

2.4.2 ทฤษฎีความต้องการของอเดย์และแอนเดอร์เซน

อเดย์และแอนเดอร์เซน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2543 : 351 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. n.d.) กล่าวว่า ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต้องการบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัยความสะดวกสบายในการเดินทาง ฯลฯ ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการ การต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ Aday and Andersen ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.4.2.1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

2.4.2.2. การประสานงานของการบริการ ได้แก่ การให้บริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

2.4.2.3. อหยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่

2.4.2.4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.4.2.5. คุณภาพของการบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์

2.4.2.6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบ ผู้รับบริการ

2.5 การวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (สกล พงศ์วรทรัพย์. 2545 : 18 ; อ้างอิงจาก สาโรช ไสยสมบัติ . 2534 : 39) ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการ ขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน อาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

2.5.1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ ขอร้องหรือความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงาน กำลังให้บริการอยู่

2.5.2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้ บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจในโดยการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

2.5.3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการ แล้ว เช่น การสังเกตกริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้อง กระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นน่าเชื่อถือ

วูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทน กันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางบวกจะ แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะทางลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2531 : 836) ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการหมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับ ได้ บริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงอยู่กับการขายสินค้าหรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจจะใช้หรือไม่ ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากมีการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบก็จะเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้รับบริการ

เพื่อมิให้เกิดความสับสน ได้มีความพยายามที่จะขยายความหมายของ “บริการ” เพิ่มเติม ดังนี้

3.1.1. บริการ หมายถึงถึงกิจการ เช่น การรักษาพยาบาล การมหรสพ และการบริการ ซ่อมแซมต่าง ๆ ทั้งนี้ไม่รวมยารักษาโรคและชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการซ่อมแซม

3.1.2. การบริการในที่นี้ไม่รวมถึง การให้สินเชื่อ การจัดส่งสินค้า และการบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นการกระทำร่วมกับการขายสินค้า

3.1.3. ผู้ใช้บริการอาจเข้าเป็นเจ้าของสินค้า หรือผู้ใช้สินค้าประกอบการบริการแต่ก็มีลักษณะเป็นเพียงชั่วคราว มิใช่เป็นการถาวร เช่น การเช่าห้องพักในโรงแรม หรือการเช่ารถยนต์

3.1.4. องค์กรที่ให้บริการไม่เป็นผู้ผลิตสินค้าที่มีตัวตนขึ้นมาเพื่อการขายสินค้าที่ผลิตขึ้นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 334) ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็น กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 :3) ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

อุไรวรรณ แยมเนียม และคณะ (2530 : 574) ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้

3.2 ประเภทของงานบริการ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2540 : 319) ได้มีการแบ่งประเภทของธุรกิจบริการสามารถจำแนกประเภท ตามลักษณะของธุรกิจ ได้ดังนี้

3.2.1. ที่อยู่อาศัย (Housing) การเช่าสถานที่ต่าง ๆ : บ้าน , พื้นที่ทำเกษตร , พื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม , ร้านค้า , หอพัก , อพาร์ทเมนต์ , คอนโดมิเนียม , โรงแรม , บ้านพักตากอากาศ

3.2.2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operation) : ไฟฟ้า , น้ำประปา , บริการซ่อมแซมบ้านและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในบ้าน บริการจัดสวน บริการทำความสะอาดบ้าน บริการซักผ้า การจัดการรับใช้มาทำงานต่าง ๆ ในบ้าน จ้างแม่ครัวมาทำอาหารให้

3.2.3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง การพักผ่อน (Entertainment and Recreation) กิจกรรมบันเทิงทุกประเภท โรงภาพยนตร์ สถานบันเทิง ในดัลลัส คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬาทุกประเภท สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร การแข่งขันกีฬา บริการท่องเที่ยว รวมทั้งกิจการให้บริการซ่อมแซม หรือให้เช่าอุปกรณ์กีฬา หรืออุปกรณ์ในการพักผ่อนต่าง ๆ

3.2.4. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม ร้านเย็บเสื้อผ้า

3.2.5. บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Health care) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลวิชาชีพพิเศษ คลินิกหมอพื้นบ้าน ศูนย์สุขภาพต่าง ๆ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กอ่อนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์กายภาพบำบัด การนวดแผนโบราณ

3.2.6. บริการด้านการศึกษา (Private Education) สถานศึกษาของเอกชน ทั้งระดับอนุบาล ถึงระดับมหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนพิเศษเฉพาะวิชา ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีด หรือศิลปะต่าง ๆ วิชาชีพเฉพาะด้าน ซ่อมโทรทัศน์ จัดดอกไม้ เป็นต้น รวมถึงหน่วยงานที่ให้คำแนะนำปรึกษา หรือรับผิดชอบจัดหาที่เรียนในต่างประเทศ บริการด้านการฝึกอบรมต่าง ๆ

3.2.7. บริการวิชาชีพ (Professional services) การให้บริการด้านบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม ที่ปรึกษาด้านการจัดการ หรือธุรกิจที่ปรึกษาต่าง ๆ ตลอดจนการบริหารโครงการต่าง ๆ บริการจัดประชุม สัมมนา จัดงานแสดงสินค้า

3.2.8. บริการด้านความปลอดภัย (Security) ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการยาม ดูแลสถานที่ หน่วยรักษาความปลอดภัย การรับประกันภัยต่าง ๆ ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

3.2.9. บริการด้านการเงิน (Banking and Finance) บริการของธนาคาร บริการการเงินอื่น ๆ การให้กู้ยืมเงิน การให้คำแนะนำในการลงทุนต่าง ๆ

3.2.10. บริการด้านการขนส่ง (Transportation) บริการขนส่งผู้โดยสารของรถไฟ รถยนต์ประจำทาง ขสมก. รถแท็กซี่ เรือด่วนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศและบริการขนส่งสินค้า ทั้งทางบก ทางเรือและทางอากาศ ระบบขนส่งมวลชน รถไฟฟ้า การให้เช่ารถยนต์ชนิดต่าง ๆ

3.2.11. บริการด้านการสื่อสาร (Communication) โทรศัพท์ ทั้งธรรมดาและมือถือ วิทยุติดตามตัว (Pager) โทรสาร (FAX) การถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ติดต่อผ่าน Internet เครือข่ายต่าง ๆ การให้บริการสัญญาณดาวเทียมสื่อสารต่าง ๆ

3.3 ลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ ลักษณะพิเศษเหล่านี้ทำให้การกำหนดแผนการตลาดของการบริการแตกต่างไปจากแผนการตลาดของสินค้าลักษณะดังกล่าวได้แก่ (สุธี นาทวรทัต. 2537 : 838)

3.3.1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ซื้อไม่อาจสัมผัสกับการบริการก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้า ลักษณะนี้ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการตลาด ซึ่งภารกิจหลักเป็นเรื่องของการส่งเสริมการขาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ งานขายและงานโฆษณา จะต้องเน้นในเรื่องคุณสมบัติประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการมากกว่าตัวบริการนั่นเอง เช่น ในเรื่องของการประกันชีวิต ก็ต้องมุ่งไปที่หลักประกันที่จพให้กับครอบครัวของผู้เอาประกันเป็นสำคัญ

3.3.2. แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) บ่อยครั้งที่ไม่สามารถแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้ (ผู้ขาย) บริการนั้น และบริการบางอย่าง การให้และการเลิกให้ทำต่อเนื่องกันในโอกาสเดียว เช่น บริการของทันตแพทย์ ลักษณะของการแยกแยกไม่ได้ในความหมายทางการตลาด ทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ซื้อ และทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด ลักษณะนี้มีผลทำให้ธุรกิจประเภทนี้ทำได้ในขอบเขตที่จำกัด แพทย์คนหนึ่งจะรักษาคนไข้ได้ในจำนวนจำกัด

ในบางกรณี ลักษณะของการแยกแยกไม่ได้อาจจะทำให้มาตรการทางการตลาดแปรไป จากการขายตรงที่กล่าวมาในข้างต้น กล่าวคือ อาจจะต้องใช้ตัวแทนเข้ามาเป็นสื่อกลางของการติดต่อระหว่างผู้ให้

และผู้ให้บริการ เช่น ในกรณีของสำนักงานจัดการท่องเที่ยว นายหน้าประกันภัย นายหน้าติดต่อบ้านเช่า ฯลฯ ตัวแทนเหล่านี้เข้ามาทำหน้าที่เสริมการขายบริการซึ่งเป็นของผู้อื่น

3.3.3. ความเป็นอเนกพันธ์ (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจจะให้บริการต่างกันเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า บริการที่ลูกค้าได้รับจะมีลักษณะอย่างไร การเข้าชมการแข่งขันกีฬาไม่อาจบอกให้ทราบล่วงหน้าก่อนว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจใจกิจการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้ลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ

3.3.4. ลักษณะของความไม่คงทนและความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Perishability and fluctuating demand) บริการเป็นของที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงแรมหรือห้องพักในโรงแรม ถ้าไม่มีคนดูก็เสียเปล่า พนักงานดูแลสถานที่ไม่มีงานทำ เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่า เรียกกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้

นอกจากนี้ ความต้องการใช้บริการก็มีขึ้น ๆ ลง ๆ มากบ้างน้อยบ้าง ตามฤดูกาล คนโดยสารรถประจำทางจะแน่นในตอนเช้าและตอนเย็นหลังเลิกงาน ในบางสัปดาห์หนึ่งอัตราการโดยสารของแต่ละวันก็มากน้อยไม่เท่ากัน บริการเหล่านี้เมื่อไม่ใช้ก็สูญเปล่า โรงแรมพักตากอากาศจะมีคนมาพักมากในระยะปลายสัปดาห์ และเบาบางในวันระหว่างสัปดาห์ หน้าที่ของนักการตลาดจึงต้องหาหรือกระตุ้นให้มีผู้ใช้ในระยะที่มีผู้ใช้น้อย ให้มีการใช้ประโยชน์ของการบริการเพิ่มขึ้น เพื่อให้ระดับความต้องการเป็นไปได้อย่างสม่ำเสมอไป ดังนั้น ในฤดูฝนหรือฤดูหนาวที่ห้องพักในโรงแรมว่างมาก ผู้บริการก็ต้องหาทางชักจูงให้มีผู้มาพักเพิ่มโดยวิธีต่าง ๆ เช่น ลดค่าพักให้ต่ำกว่าอัตราปกติ เป็นต้น

3.4 แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 110-112) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางการตลาดของ Philip Kotler ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หรือ 4P 's เช่นเดียวกับธุรกิจที่ขายสินค้าซึ่งประกอบด้วย

3.4.1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีสรรพประโยชน์ มีคุณค่า ในสายตามของลูกค้า จึงมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ดี

3.4.2. ราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคการให้บริการ ความมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนง่ายต่อการจำแนกระดับบริการ

3.4.3. สถานที่ (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า การกำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อการเข้าถึงผู้บริโภค

3.4.4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ

3.4.5. บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาลูกค้า

3.4.6. กระบวนการบริการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณค่าในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

3.5 การจัดการด้านตลาดบริการ

โดยหลักทั่วไปแล้ว การจัดการที่เกี่ยวข้องเนื่องการตลาดของสินค้าที่ได้ศึกษามาอาจนำมาปรับใช้ในการจัดการในเรื่องตลาดบริการได้ด้วย เพียงแต่ว่าโดยที่ลักษณะของบริการ มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างกับลักษณะของสินค้าอยู่ในบางประการ ลักษณะพิเศษดังกล่าวทำให้การพิจารณากำหนดส่วนประสมการตลาดของการบริการอาจแตกต่างไปจากเรื่องของสินค้าบ้าง ได้แก่ (สุธี นาทวรทัต. 2537 : 841)

3.5.1. การวิจัยและการวางแผนตลาด (Market analysis and market planning)

ตามหลักการจัดการ ไม่ว่าจะการตลาดของสินค้าหรือบริการ ก็มักเริ่มต้นด้วยการวิจัยตลาดเพื่อค้นหาโอกาสทางการตลาด เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวดำเนินงานต่อไป ในส่วนของบริการ นักการตลาดจะเน้นความสนใจในองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเรื่องของประชาชนและรายได้ซึ่งเป็นเครื่องกำหนดความต้องการบริการ นอกเหนือจากนั้นก็ต้องวิจัยเจาะลึกต่อไป โดยแยกกลุ่มของลูกค้าที่อาจจะมีเหตุจูงใจในการซื้อแตกต่างกัน ผู้ขายบริการต้องการที่จะทราบแบบการซื้อของลูกค้า ซึ่งต้องมีการทำวิจัยต่อไปว่า ลูกค้าซื้อเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร และใครเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อ ข้อพิจารณาในแง่จิตวิทยาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการซื้อ เกี่ยวกับท่าที การยอมรับ ฯลฯ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญต้องนำมาพิจารณาด้วย

แผนการใช้จ่ายของครอบครัวเทียบต่อระดับรายได้ ชี้ให้เห็นความสำคัญข้อหนึ่งว่า เมื่อผู้บริโภคมีรายได้สูงขึ้น และมีอำนาจในการซื้อสูง ความต้องการบริการเพื่อสุขภาพ อนามัย เช่น การรักษาพยาบาล การประกันชีวิต ความสะดวกสบายในการขนส่งเดินทาง จะมีเพิ่มขึ้น เมื่อชั่วโมงในการทำงานลดลง ผู้บริโภคมีเวลาว่างมากขึ้น ความต้องการบริการในด้านการพักผ่อนหย่อนใจก็มีมากขึ้น การวิจัยตลาดจะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปให้ผู้บริหารพิจารณาเลือกตลาด ที่เชื่อว่าจะให้ประโยชน์สูงสุด

3.5.2 . การวางแผนและพัฒนาบริการ (Planning and developing the Service)

บริการก็มีลักษณะเหมือนกับสินค้าในข้อที่ว่าต้องมีการปรับปรุงรูปแบบ ให้อยู่ในความต้องการของผู้ซื้ออยู่เสมอ สิ่งใดที่ไม่ตรงกับความต้องการของยุคสมัยก็ต้องเปลี่ยนใหม่ ของเดิมที่ให้ผลตอบแทนไม่คุ้มค่าก็เลิกไป เมื่อการแข่งขันเข้มข้นขึ้น ก็ต้องปรับปรุงบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง

ลักษณะของการบริการในส่วนที่เกี่ยวกับความไม่คงทน ไม่อาจจะเก็บรักษาไว้ก่อนได้และความต้องการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่ต้องนำมาใช้เป็นข้อพิจารณาประกอบในการวางแผนการตลาด บริการใดที่ความต้องการมีน้อยในบางโอกาส ก็ต้องหาวิธีการกระตุ้นให้มีความ

ต้องการเพิ่มขึ้น ในระหว่างสัปดาห์ความต้องการที่พักตากอากาศชายทะเลมีน้อย ก็ใช้วิธีลดค่าเช่าให้ต่ำ เพื่อจะได้มีผู้ใช้บริการในระยะดังกล่าวไม่เกิดความเสียเปล่า ข่ายบริการได้สม่ำเสมอ

บางครั้งอาจจะต้องใช้วิธีรวบรวมบริการหลาย ๆ อย่างมาไว้ในที่แห่งเดียวกัน เป็นการดึงดูดลูกค้าด้วยการให้ความสะดวก เช่น ร้านซักรีดเสื้อผ้า มีบริการซักแห้ง รับปะชุนเสื้อผ้า หรือบริการบางอย่างอาจร่วมกับบริการของผู้อื่น เป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริษัทให้เช่ารถยนต์ร่วมกับสายการบินจัดรถยนต์ให้ผู้โดยสารเครื่องบินเช่า เมื่อผู้โดยสารลงจากเครื่องบินก็ใช้ประโยชน์รถยนต์ที่เช่าได้ทันที บริษัทท่องเที่ยวร่วมมือกับสายการบิน โรงแรม จัดบริการทัศนอาจรให้ลูกค้าเป็นการสนับสนุนช่วยเหลือกัน บริษัทท่องเที่ยวมีงานทำ สายการบินได้ผู้โดยสาร โรงแรมมีแขกพักอาศัย และผู้ให้บริการก็ได้รับความสะดวกสบาย

ในบางกรณี ข้อพิจารณาในการวางแผนการตลาดของบริการอาจง่ายกว่าการตลาดของสินค้า เพราะข้อพิจารณาในการวางแผนการตลาดบริการ แต่ในบางเรื่องก็อาจจะมีข้อพิจารณาที่ยุ่งยากมากกว่า เช่น ในเรื่องของการกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่แตกต่างกันสำหรับสนองความต้องการของลูกค้าในฐานะที่แตกต่างกัน เช่น บริการรักษาพยาบาล เสริมสวย หรือการพักผ่อนหย่อนใจจะใช้สิ่งใดเป็นเครื่องกำหนดและให้ลูกค้าเลือกงบประมาณที่เขาต้องการ ซึ่งถ้าเป็นกรณีของสินค้าอาจจะใช้ตราหือหรือป้ายสลากเข้ามาช่วย

3.5.3. การกำหนดราคา

การกำหนดราคาขายของบริการเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม และความสันทัดของผู้บริหารงานเป็นพิเศษ ด้วยเหตุผลที่สืบเนื่องจากลักษณะของบริการที่ว่า บริการเป็นสิ่งที่เก็บรักษาไว้รอการจำหน่ายไม่ได้ เสียเปล่าถ้าไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ และความต้องการใช้บริการก็เปลี่ยนแปลงได้ง่าย ลูกค้าอาจจะเลื่อนการซื้อต่อไป หรืออาจจะทำงานบริการนั้นด้วยตนเองหากจำเป็นต้องซื้อบริการในราคาสูง เช่น การซ่อมแซมบ้านเรือน หรือการซ่อมพาทะ ซึ่งลูกค้าอาจจะเลื่อนเวลาการซ่อม หรือทำการซ่อมเสียเอง ดังนั้น การกำหนดราคาให้เหมาะสมจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

บริการหลายประเภทรัฐจะเข้ามาแทรกแซงในเรื่องการกำหนดราคา เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลต่อสาธารณชน เมื่อเอกชนได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการการกำหนดราคาขายบริการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากทางการด้วย แต่โดยหลักการแล้ว จุดมุ่งหมายในการแทรกแซงของรัฐก็ไม่ได้มุ่งหวังที่จะบีบบังคับผู้ประกอบการให้ต้องขาดทุน ซึ่งข้อกำหนดในลักษณะนี้ก็คงจะไม่เป็นอุปสรรคต่อผู้บริหารการตลาดที่จะใช้แนวความคิดและวิธีการที่จะกำหนดราคาตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาตจากทางการ เพื่อให้ได้ราคาที่ให้ผลกำไรดีที่สุด การเก็บค่าธรรมเนียมการใช้โทรศัพท์ทางไกลในช่วงเวลากลางคืนหรือในช่วงเวลาที่เป็นวันหยุดงานในอัตราต่ำกว่าอัตราปกติ และเก็บค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาที่มีการใช้มากในอัตราสูงกว่า เป็นแบบของการใช้วิธีการกำหนดราคาเพื่อเป็นมาตรการในการแทรกซึมตลาดและเพิ่มกำไรให้สูงขึ้น

นโยบายที่นำมาใช้ในการกำหนดราคาที่ได้ศึกษามาในเรื่องการตลาดของสินค้า อาจนำมาปรับใช้ในเรื่องของการบริการได้เช่นกัน เช่น การให้ส่วนลดที่เนื่องจากปริมาณ ถ้าใช้มากก็ลดราคาให้ต่ำลง ในกรณีการเช่ารถถ้าเป็นการเช่าในระยะยาว อัตราเช่าก็ต่ำกว่าอัตราค่าเช่าปกติ การให้ส่วนลดเมื่อมีการชำระเงินสด ก็มีการนำไปใช้ในเรื่องการประกันภัย ถ้าชำระเบี้ยประกันเป็นเงินสดครั้งเดียวจะได้รับส่วนลดเพิ่มจากการชำระเป็นงวด ๆ แพทย์อาจใช้นโยบายกำหนดราคาบริการต่างกัน สำหรับคนไข้ที่มีรายได้สูงค่าบริการอาจจะแพงกว่าคนไข้ที่ยากจน ราคาอาจจะต่างกันตามลักษณะของการบริการ คนไข้ที่มาหาแพทย์ที่สำนักงาน ค่าบริการอาจต่ำกว่าที่แพทย์ต้องไปที่บ้านคนไข้

3.5.4. การจัดจำหน่าย

การขายบริการส่วนใหญ่เป็นการขายตรงจากผู้ผลิต (ผู้ขาย) บริการไปยังผู้บริโภค หรือ ผู้ใช้บริการ จะไม่มีการใช้คนกลางเมื่อการให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ขายต้องทำงานเองหรือในเมื่อต้องสร้างบริการ และขายไปด้วยพร้อมกัน เช่น บริการสาธารณสุขโรค การรักษาพยาบาล การซ่อมแซมต่าง ๆ เป็นการจำกัด การขายให้ทำได้ในขอบเขตที่จำกัด แต่ก็ป็นวิธีการที่ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใกล้ชิด ทำให้เรารู้สึกถึงท่าที ความพอใจของลูกค้าในทันที

บริการที่อาจจะขายผ่านคนกลางและเป็นการใช้คนกลางเพียงคนเดียว ที่ใช้ตัวแทน นายหน้า เช่น การขายหุ้นบริษัท-พันธบัตร การเดินทาง การแสดง และการเช่าบ้าน เป็นแบบที่ใช้กันมาก แบบของช่องทางการให้บริการที่ใช้บริการกันมากอีกแบบหนึ่ง เป็นเรื่องของการใช้สิทธิ (Franchising) ซึ่งผู้ เป็นเจ้าของแบบการให้บริการอนุญาตให้ผู้ได้รับสิทธินำเอาแบบของการให้บริการของเจ้าของไปใช้ได้ โดยผู้ ได้รับสิทธิต้องจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้เป็นเจ้าของตามที่ตกลงกัน ผู้ที่ได้รับสิทธิที่จะมาเป็นผู้ให้บริการในนาม ของเจ้าของเดิม จะต้องใช้วิธีการในการบริการตามแบบที่ผู้เป็นเจ้าของกำหนด เช่น สถานสอน ภาษาต่างประเทศที่ใช้ชื่อของสถาบันที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ เป็นต้น

การใช้คนกลางในบางลักษณะจะช่วยให้การบริการขยายกว้างขวางขึ้น เช่น ในกรณีของ ธนาคารพาณิชย์เข้ามารับทำหน้าที่เป็นผู้จ่ายเงินเดือนให้พนักงานในหน่วยงานของรัฐบาล หรือบริษัทเอกชน ธนาคารพาณิชย์รับฝากเงินค่าจ้างของคนงานโดยตรงจากนายจ้าง และรับผิดชอบที่จะจ่ายเงินให้กับคนงาน ของบริษัทตามที่คนงานต้องการ ในลักษณะนี้นายจ้างทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างคนงาน (ผู้ให้บริการ) และธนาคารพาณิชย์ (ผู้ให้บริการ)

3.5.5. การส่งเสริมการตลาด

บริการเป็นสิ่งที่มองเห็นไม่ได้เป็นตัวแทนเหมือนกับสินค้า ดังนั้น การส่งเสริมการตลาด ที่จะใช้สำหรับบริการจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากสำหรับผู้บริหาร การส่งเสริมการตลาดของบริการจึงต้องใช้ วิธีการทางอ้อม และพนักงานขายและการโฆษณาเป็นหลัก

ในรูปแบบของการส่งเสริมทางอ้อมผู้ให้บริการในงานอาชีพบางอย่าง เช่นแพทย์ นัก กฎหมาย ฯลฯ อาจจะเผยแพร่ตัวเองด้วยการเข้าร่วมในกิจการอันเป็นประโยชน์ของสังคม ธนาคารพาณิชย์ สนับสนุนให้อุตสาหกรรมเข้ามาดำเนินกิจการในท้องถิ่น ในลักษณะที่จะช่วยสร้างความเจริญให้กับสังคมที่ เกี่ยวข้อง แต่ก็ได้รับผลที่จะขายบริการของตนให้กับอุตสาหกรรมที่เข้ามาดำเนินงานด้วย แผนการส่งเสริมการตลาดของการบริการ ควรจะมีการกำหนดเป้าหมายหลักไว้ 3 ประการ คือ

3.5.5.1. แสดงประโยชน์ที่ผู้ใช้พึงได้รับ หากมีการใช้บริการในลักษณะที่เป็นการจูงใจผู้บริโภคได้มากที่สุด

3.5.5.2. แสดงให้เห็นว่าบริการที่เสนอให้ลูกค้าแตกต่างกับบริการของกลุ่มแข่งขัน

3.5.5.3. สร้างชื่อเสียงดีให้กับผู้เสนอขายบริการ

3.6 องค์ประกอบของระบบการบริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ (2544 : 29 - 35) ได้กล่าวถึงระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่เป็นส่วนสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

3.6.1. ผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจ ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้น ๆ ต่อไปอีก หรืออาจจะแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วย

ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

3.6.1.1. การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วเกิดความรู้สึกหรือภาพพจน์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับและวิธีปฏิบัติในกระบวนการให้บริการ ว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

3.6.1.2. การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากข้อมูลที่ลงโฆษณา ภาพพจน์ที่สื่อให้เห็น การได้ยินผู้อื่นวิจารณ์ และความต้องการของลูกค้าเอง

ประเภทของผู้รับบริการ จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

ยึดพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นหลัก สโตน (Stone) ศึกษาลักษณะของลูกค้าและจำแนกลูกค้าที่มารับบริการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ประเภทลงทุนคุ้มค่า (Economizing Customer) เป็นลูกค้าที่เน้นคุณค่าของการบริการโดยคำนึงถึงเวลา แรงงานและเงินที่สูญเสียไป มักเป็นลูกค้าที่ชอบเรียกร้องและเปลี่ยนใจง่าย

2. ประเภทเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Ethical Customer) เป็นลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับการทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวมขององค์กร

3. ประเภทนิยมตนเอง (Personalizing Customer) เป็นลูกค้าที่ชอบให้ผู้อื่นเห็นตัวตนสำคัญและต้องการยกย่องให้เกียรติ

4. ประเภทชอบความสะดวก (Convenient Customer) เป็นลูกค้าที่ใช้ชีวิตเรียบง่ายและยินดีจ่ายเงินสำหรับบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ยึดเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพของบริการเป็นหลัก บลัมเบอร์ก (Blumberg) ได้ระบุประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็น 4 ประเภท คือ

1. พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นสำคัญ (Price-Sensitive Customer) เป็นลูกค้าที่นิยมความประหยัดไม่สนใจว่าบริการจะมีคุณภาพเพียงใด

2. พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพเป็นสำคัญ (Price-Quality Customer) เป็นลูกค้าที่ตัดสินใจด้วยเหตุผล รู้จักเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเงินกับการบริการที่ได้รับ

3. พิจารณาคุณภาพเป็นสำคัญ (Quality-Sensitive Customer) เป็นลูกค้าที่ต้องการบริการที่ถูกต้องแม้ว่าจะต้องจ่ายเงินมากขึ้นก็ตาม

4. ใช้อัตราค่าบริการเป็นตัวกำหนดคุณภาพ (Price-Sensitive Customer) เป็นลูกค้าที่ให้อัตราค่าบริการนอกช่วยตัดสินใจด้วยความเชื่อว่า ถ้าค่าบริการสูงแสดงว่าเป็นบริการที่ดี

3.6.2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ

คาวเวล (Cowell) ได้จำแนกผู้ให้บริการตามระดับของปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการต่อลูกค้า โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

3.6.2.1. ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานต้อนรับของโรงแรม เป็นต้น

3.6.2.2. ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3.6.2.3. ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ นักบิน

3.6.2.4. ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด นักบัญชี

นับเป็นการยากที่จะกล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการประเภทใดให้บริการที่ดีที่สุด เพราะลักษณะของการบริการแต่ละประเภทมีวิธีการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ทักษะ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าขณะรับบริการทั้งสิ้น

3.6.3. องค์การบริการ

เป้าหมายขององค์การธุรกิจทุกแห่งจะมุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ทั้งนี้ผู้บริหารการบริการในองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.6.3.1. นโยบายการบริการ องค์การต้องมีการกำหนดนโยบายการให้บริการ (วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวม) ที่ชัดเจนและแจ้งให้พนักงานทุกคนในองค์การยึดมั่นในนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายโดยพร้อมเพรียงกัน

3.6.3.2. การบริหารการบริการ การกำหนดโครงสร้างองค์การและกลยุธการบริหารการบริการที่ดีให้ความสำคัญกับลูกค้าและพนักงานบริการทุกระดับ ตลอดจนกำหนดแผนการบริการและฝึกอบรมพนักงานบริการให้มีทักษะเชิงมโนภาพควบคู่กับทักษะเชิงพฤติกรรม ซึ่งทำให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยดี

3.6.3.3. วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือ และความจริงใจต่อกันให้เกิดทั่วองค์การ รวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกัน จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในอันที่จะส่งผลให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3.6.3.4. รูปแบบของการบริการ องค์การจะต้องพิจารณาออกแบบระบบหรือวิธีการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ เช่น นโยบายใกล้ชิดลูกค้า นโยบายอำนวยความสะดวกรวดเร็ว

3.6.3.5. คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังด้วยการตรวจสอบและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ จะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศได้

3.6.4. ผลลัพธ์บริการ

ผลลัพธ์บริการนับเป็นกุญแจสำคัญของการบริการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้องค์การจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของผลลัพธ์บริการที่จะนำเสนอ (Service Offer) แก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลลัพธ์บริการ รูปแบบการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ

การนำเสนอผลลัพธ์บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า จะต้องเริ่มต้นจากการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่เขาต้องการ และสิ่งที่เขาคาดหวัง

ว่าจะได้รับการบริการ แล้วนำข้อมูลนั้นมาจัดวางระบบการบริการแก่ลูกค้า โดยระดับของการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

3.6.4.1. บริการหลัก (Core Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของธุรกิจบริการแต่ละประเภท เช่น ในธุรกิจโรงแรม บริการหลักคือ การให้เข้าพัก

3.6.4.2. บริการที่คาดหวัง (Expected Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ลูกค้ามักคาดหวังว่าจะได้รับ เช่น ในธุรกิจโรงแรม บริการที่คาดหวัง คือ ห้องพักรับจัดไว้เรียบร้อย สะอาดตา

3.6.4.3. บริการพิเศษเพิ่มเติม (Exceeded Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ลูกค้ามิได้คาดคิดมาก่อนหรือคาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่เป็นเลิศ เช่น ในธุรกิจโรงแรม บริการพิเศษเพิ่มเติม คือ การต้อนรับและอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตที่ดียิ่ง

3.6.5. สภาพแวดล้อมของการบริการ

การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กรและก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว

“สภาพแวดล้อม” ในที่นี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ทั้งนี้สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กรบริการที่จำเป็นต้องคำนึงถึง มีดังนี้

3.6.5.1. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้งและบริเวณ ขนาดและรูปร่างของอาคาร เป็นต้น

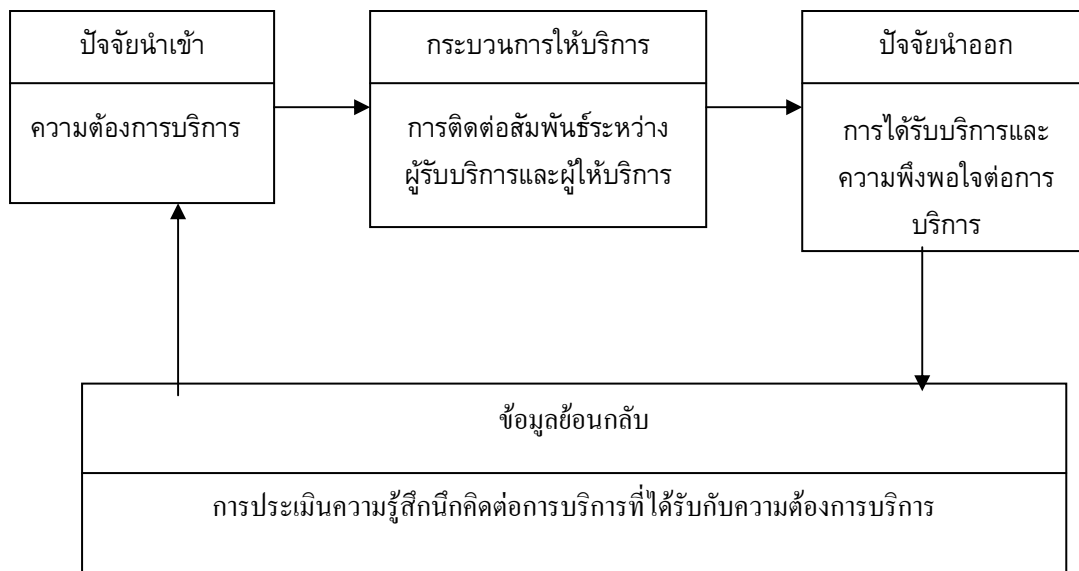
3.6.5.2. สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายในอาคาร เช่น การวางผังบริเวณต่าง ๆ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ การติดตั้งไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

“บรรยากาศ” หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น การจัดแบ่งห้องต่าง ๆ เป็นสัดส่วน การประดับตกแต่งสถานที่ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น สำหรับบรรยากาศของการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความสะดวกสบาย เช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อลูกค้า อันจะส่งผลให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างราบรื่น

3.7 วงจรของการให้บริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์ (2544 : 41) กล่าวว่าบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน เช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ นั่นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับโดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนเองออกมาให้เกิดการรับรู้

และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุด ผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการความพึงพอใจในทางบวกหรือลบได้ ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความคาดหวังหรือไม่ เพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ดังภาพแสดงกระบวนการบริการ



ภาพประกอบ 6 แสดงวงจรของกระบวนการให้บริการ

ที่มา : จิตตพันธ์ เดชะคุปต์. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ : 41

3.8 คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539 : 334-335) ได้กล่าวถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะมี 10 ประการ ดังนี้

3.8.1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

3.8.2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3.8.3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงาน

3.8.4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ

3.8.5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

3.8.6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

3.8.7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความที่ลูกค้าต้องการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาที่อยู่อาศัยว่าจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่อไป

ชัยยะ พัฒนะเจริญ (2539 : 39) สรุปเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่าควรพิจารณา ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการอยู่อาศัย
2. ความสะดวกในการเดินทางเข้าออก
3. มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการดี
4. สภาพของสังคมและวัฒนธรรมของบริเวณดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยด้วย เช่น

1. รายได้อยู่อาศัย ในกรณีของผู้ที่มีรายได้สูง สามารถเลือกที่ตั้งอย่างที่ตนเองต้องการ ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อย มักมีข้อจำกัดในการเลือก จึงต้องการที่อยู่อาศัยราคาถูก และใกล้แหล่งการค้า เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. การเข้าถึงแหล่งงาน โดยจะคำนึงถึงแหล่งงานและระยะเวลาในการเดินทาง

3. ระยะเวลาในช่วงชีวิตแต่ละช่วง กล่าวคือ ผู้อยู่อาศัยที่อยู่ในวัยต่างกันจะมีความต้องการอิสระก่อนข้างสูง วัยที่มีบุตรต้องการที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่มากขึ้น วัยสูงอายุต้องการที่อยู่อาศัยที่สงบเงียบ เป็นต้น

4. วิธีการดำเนินชีวิต เช่น ชาวมุสลิมจะเลือกที่อยู่ในละแวกชาวมุสลิมด้วยกัน เพราะทำให้ง่ายต่อการดำรงชีวิต ทั้งด้านอาหารและสถานที่ประกอบพิธี

กูแดลล์ (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก Goodal. 1972. : 151-161) กล่าวว่า การเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งบริการต่าง ๆ โดยเฉพาะแหล่งงานและใกล้สถานศึกษา

เคน (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 29 ; อ้างอิงจาก Kain. 1975 : 265) กล่าวถึงปัจจัยด้านระยะทางไปยังแหล่งงานมีผลต่อที่ตั้งของที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ กล่าวคือ ระยะทางในการเดินทางไปทำงาน ในระยะทางที่ไกลกว่าและจะอยู่อาศัยในเขตชานเมือง ส่วนผู้มีรายได้ต่ำจะเดินทางไปทำงานในระยะทางที่ใกล้กว่า และอาศัยอยู่ในบริเวณแหล่งงานโดยไม่คำนึงว่าแหล่งงานจะอยู่ที่ไหน

แคลรี (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 31 ; อ้างอิงจาก Claire. 1973 : 59-62) ได้อธิบายถึงการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่า

1. ราคาของที่อยู่อาศัย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ของผู้อยู่อาศัย และความสามารถในการจ่ายสำหรับที่พักอาศัยนั้น

2. รูปแบบที่พักอาศัยที่เป็นที่พอใจของผู้อยู่อาศัยทั้งนี้จะต้องสัมพันธ์กับ ขนาดครอบครัว และสภาพาสมรส

3. ควรมีสิ่งแวดลอมที่ดีปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ และมีความสะดวกในการเดินทางเข้าถึง ระหว่างบ้าน กับแหล่งงาน และแหล่งธุรกิจ

ไซเกล (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 30 ; อ้างอิงจาก Siegel. 156 -169) ได้กล่าว หลักการเลือกที่อยู่อาศัยว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความสะดวกในการเข้าถึง

2. คุณภาพของสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะทางสังคมของชุมชน สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ บริการสาธารณะสำหรับชุมชน ความพึงพอใจที่ได้รับจากที่ตั้งนั้น เป็นต้น

3. ลักษณะที่ดินที่ใช้ในการปลูกบ้านและทำเลที่ตั้ง

นีดแฮม (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก Needham. 1977 : 103) มีความเห็นว่า เหตุผลในการรวมตัวของย่านพักอาศัยเกิดขึ้นจาก ประการแรก ความสะดวกการเข้าถึง ทำให้อยู่อาศัย มีความสะดวกในการเดินทางคมนาคม และจับจ่ายซื้อของ และติดต่อธุรกิจ ทำให้อยู่อาศัยจับตัวตาม แนวเดินทางคมนาคม และกระจายตัวรอบ ๆ ศูนย์กลางธุรกิจ ร้านค้าที่ทำงาน และสถานศึกษา ประการที่สอง การประหยัดด้วยปัจจัยนอกการจับตัวดังกล่าวมีผลดีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการใช้บริการ สาธารณูปโภคของเมืองได้

เบอร์รี่และฮอร์ตตัน (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 33 ; อ้างอิงจาก Berry & Horton. 1970 : 45) ได้ศึกษาการเดินทางไปทำงานของประชากรในเมือง และพยายามศึกษาถึงตำแหน่งของแหล่งงานกับ ตำแหน่งของประชากร ที่เดินทางมายังแหล่งงานนั้น ๆ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่กำหนดรูปแบบของการเดินทาง มี 3 ลักษณะ คือ

1. เส้นทางคมนาคม และระยะทางที่อยู่อาศัยที่อยู่ใกล้เส้นทางคมนาคมจะสามารถเดินทาง ได้สะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาในการเดินทาง

2. อาชีพการงานและรายได้ พบว่าประชากรที่มีรายได้ดีจะมีระยะทางในการเดินทางไป ทำงานเป็นระยะทางที่ไกลกว่า และจะยึดที่อยู่อาศัยใจเขตชานเมืองที่อยู่ใกล้ถนนหลักหรือทางด่วน ทำให้ สามารถเดินทางได้สะดวก ส่วนผู้มีรายได้น้อยจะเลือกอยู่อาศัยใกล้ที่ทำงาน โดยพยายามลดเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางลงให้เหลือน้อยที่สุด มักเดินทางโดยบริการขนส่งสาธารณะ การเดินทางจะใช้ ระยะทางสั้นกว่าผู้มีรายได้

3. ลักษณะทางเชื้อชาติของประชากร ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมโดย มักจะไปตั้งที่อยู่อาศัยเป็นกลุ่มก้อนในส่วนหนึ่งของเมือง ทำให้ปริมาณการเดินทางไปทำงานใหม่ในย่านนั้น ของเมืองมีปริมาณสูงตามไปด้วย

เบอร์รี่และฮอร์ตตัน (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 30 ; อ้างอิงจาก Berry & Horton. 1966 : 436) เสนอปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดการเลือกที่อยู่อาศัย 3 ประการ คือ

1. ราคาหรือค่าเช่าที่พักอาศัย

2. ชนิดของที่พักอาศัย

3. ที่ตั้งของที่พักอาศัย ซึ่งรวมถึงสภาพแวดล้อมชุมชน และที่ตั้งของแหล่งงาน

บทัน (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 31 ; อ้างอิงจาก Button. 1976 : 46-47) ได้เสนอแนวความคิดในการเลือกที่พักอาศัยที่ดีว่าขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ดี และขึ้นอยู่กับความรู้สึกสนิทสนมกับเพื่อนบ้าน

เมอร์เซลลิโน (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 37 ; อ้างอิงจาก Mercellino. 1979 : 199) นักศึกษาหญิงให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของหอพักมากกว่านักศึกษาชาย และมีปัจจัยการรับรู้ด้านอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยในขณะที่นักศึกษาชายให้ความสำคัญกับเรื่อง ความต้องการเป็นอิสระส่วนตัวมากกว่านักศึกษาหญิง

มูท (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 29 ; อ้างอิงจาก Muth. 1969) ได้กล่าวว่าความแตกต่างในการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้สูง และรายได้ต่ำกว่า ประชากรที่มีรายได้สูงจะมีแหล่งที่พักอาศัยอยู่ในเขตชานเมือง เพราะพอใจในบริเวณที่มีความหนาแน่นต่ำ เนื่องจากต้องการบ้านในบริเวณไม่แออัด แต่ประชากรที่มีรายได้ต่ำจะอยู่ใกล้ศูนย์กลางของเมือง เพื่อให้สะดวกในการเดินทางไปทำงานและกิจการอื่น ๆ และให้ความสนใจกับราคาที่อยู่อาศัยมากกว่าสภาพแวดล้อมกายภาพ

ลินและกูดอลล์ (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 30 ; อ้างอิงจาก Lean & Goodal. 1977 : 199-200) ได้กล่าวถึงการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยรายได้ต่ำจะพยายามมีที่อยู่อาศัยใกล้กับที่ทำงาน (โดยเฉพาะการมีที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรม) เพราะจะประหยัดค่าเดินทาง โดยอาจเสียค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าเช่าบ้าน ส่วนผู้มีรายได้สูงจะสามารถเลือกที่อยู่อาศัยได้หลายประเภท โดยไม่ต้องสนใจว่าที่อยู่อาศัยกับที่ทำงานต้องมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพราะผู้มีรายได้สูงจะสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็ว โดยจะใช้เวลาเท่ากับผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ใกล้แหล่งงาน

วินโก (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก Wingo. 1969) ได้ให้ความสำคัญต่อการเดินทางมากที่สุด เนื่องจากได้ศึกษาว่ามีครอบครัวที่ย้ายที่อยู่อาศัยแหล่งงานเป็นจำนวนมาก เพราะต้องการความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จนกระทั่งพบแหล่งทำเลที่ตั้งใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Goodal ที่มีความเห็นว่า การเลือกที่ตั้งที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทาง เข้าถึงแหล่งบริการต่าง โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและใกล้สถาบันศึกษา โดยควรจะมีที่ตั้งอยู่ติดถนนสายสำคัญหรือสถานีรถไฟ ซึ่งคาดได้เปรียบเทียบกับด้านทางเข้ามากกว่าที่ตั้งอยู่ห่างจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเหล่านอกจากนี้รายได้และสภาพของครอบครัวก็มีอิทธิพลต่อการเลือกทำเลที่ตั้งของที่อยู่อาศัยด้วย

อลอนโซ (กำพล วุนวิริยะกิจ. 2540 : 13 ; อ้างอิงจาก Alonso. 1975 : 435) กล่าวถึงการเลือกบริเวณที่พักอาศัยว่าควรพิจารณาว่าเกี่ยวกับที่ตั้งของที่พักอาศัย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและระยะห่างจากที่ทำงาน

5. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา แก้วเทียม (2539) ศึกษาสภาพที่พักอาศัยในปัจจุบัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยให้เช่าของนักศึกษาเรียงลำดับได้ดังนี้ 1. ความสะดวกในการเดินทาง 2. ขนาดห้องพัก 3. ราคาเช่า 4. สภาพแวดล้อม 5. ต้องการอิสระในการพักอาศัย

กำพล วุฒิวิริยะกิจ (2540) ศึกษาถึงความต้องการที่อยู่อาศัยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ศึกษาเฉพาะ คณะเกษตร คณะประมง คณะวนศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร โดยสำรวจสภาพปัจจุบัน การค้นคว้าข้อมูล การสอบถามความพึงพอใจและความต้องการที่อยู่อาศัยในด้านกายภาพ สังคม และเศรษฐกิจ จากการผลการวิจัยพบว่า นิสิตในหอพักมหาวิทยาลัยมีความพอใจในเรื่องราคา และความปลอดภัยมากที่สุด แต่ไม่พอใจกฎระเบียบ และความเป็นส่วนตัว ส่วนนิสิตที่พักหอพักนอกมหาวิทยาลัยมีความพอใจในเรื่องห้องพัก และร้านค้าบริการมากที่สุด แต่ไม่พอใจในเรื่องราคา และการระบายอากาศ มากที่สุด ในด้านความต้องการ นิสิตต้องการที่พักอาศัยขนาด 18 ถึง 27 ตารางเมตร พักร่วมห้องเพียง 2 คน ต้องการให้มีห้องน้ำและโต๊ะทำงานภายในห้อง สำหรับสภาพแวดล้อมนั้นต้องการให้มีความปลอดภัยและแสงสว่าง ด้านบริการต้องการให้มีบันไดหนีไฟ ยามรักษาความปลอดภัยและร้านค้า ด้านกฎระเบียบนิสิตต้องการอิสระในการเข้าออกโดยมีค่าเช่าประมาณ 1,500 ถึง 2,500 บาทต่อเดือน ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทาง สภาพแวดล้อมและราคาที่พักตามลำดับ

เชมกร คำนวน (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่เช่าที่พักอาศัยรายเดือน จำนวน 379 คน ประกอบด้วยพนักงานที่พักอาศัยในที่พักอาศัยเขตตำบลบ้านกลาง 203 คน ตำบลเหมืองง่า 165 คน และตำบลมะเขือแจ้ 11 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อพนักงานในการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

เจดโณม เจริญวิจิตร (2518) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความเป็นอยู่และการบริการหอพักเอกชนในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2518 ผลจากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ในการเลือกหอพัก นักศึกษาคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคำนึงถึงความสะดวก สิ่งแวดล้อม ค่าบริการหอพัก และการคมนาคม มีส่วนน้อยที่คำนึงถึงอาหารในหอพัก และในด้านการเลือกห้องนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมเลือกห้องพักรู้ เพราะต้องการเพื่อน รองลงมาเพราะประหยัด

ทวีเกียรติ พิตรปรีชา (2538) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาหอพักรู้ที่ให้เช่าในเขตห้วยขวาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักรู้ที่ให้เช่าในเขตห้วยขวางและเขตดินแดง คือ ราคาเช่าที่เหมาะสม รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการเข้า – ออก ใกล้แหล่งอุปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจของผู้พักอาศัยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและที่พัก พบว่า ผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจต่อระบบอาคารมากที่สุด

นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของ ผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ค่าเช่าเฉลี่ย 2,535 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เช่าห้องพักอยู่ 2 คนต่อห้อง เพื่อร่วมกันรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการ พักอาศัย ลักษณะที่พักรมมีห้องน้ำและระเบียง ภายในห้องพัก องค์ประกอบภายในห้องพักส่วนใหญ่ ได้แก่ เตียงนอน โทรทัศน์ ตู้เสื้อผ้า และพัดลม สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ที่จัดไว้สำหรับผู้เช่า ได้แก่ ที่ทิ้ง ขยะ ยารักษาความปลอดภัย ที่จอดรถและแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาที่พบในการเช่า พักอาศัยมากที่สุด คือ เสียงต่าง ๆ จากห้องข้างเคียง ส่วนปัจจัยสำคัญที่ผลการตัดสินใจเลือกเช่า คือ 1. ค่าเช่าเหมาะสม 2. ใกล้ที่ทำงาน 3. ขนาดห้องพักเหมาะสม ทั้งนี้ นักศึกษาหญิงจะให้ความสำคัญเรื่องความ ปลอดภัยในการพักอาศัยด้วย ในขณะที่นักศึกษาชายให้ความสำคัญเรื่องอิสระในการพักอาศัยมากกว่า

นภาพร หอมอ่อน (2545) ศึกษาการตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างราคาค่าเช่าของห้องพัก ภูมิสำเนาของ บิดามารดาของนักศึกษา ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารคมนาคม การชักจูงของกลุ่มเพื่อนและชั้นปี การศึกษากับการตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหอพักที่ทำเลตั้งอยู่ ใกล้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และแหล่งชุมชน สภาพภายในและภายนอกห้องพักมีความสะอาด มีความ ปลอดภัยสูง มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในห้องพักและภายนอกอาคารพักอาศัย และ มี สาธารณูปโภคครบถ้วน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างราคาค่าเช่าของห้องพัก ภูมิสำเนาของบิดามารดาของนักศึกษา ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารคมนาคม การชักจูงของกลุ่มเพื่อนและชั้นปีการศึกษากับการตัดสินใจ อยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ผลการทดสอบความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน พบว่าค่าเช่า ของห้องพัก และภูมิสำเนาของบิดามารดาของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปภากร สุวรรณธาดา (2538) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัย ของแก่น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัย โดยมีบางส่วนอาศัยอยู่ โดยไม่ได้รับสิทธิ์ รองลงไปพักอาศัยในที่พักรมให้เช่าของเอกชน ซึ่งมีค่าเช่าสูงกว่าหอพักของ มหาวิทยาลัยมาก ซึ่งปัญหาของนักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัย เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ 1. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน 2. เสียงรบกวน 3. ห้องน้ำ ห้องส้วม

ด้านความพึงพอใจ นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากในเรื่อง ที่ตั้ง เพราะมีความสะดวกในการเดินทาง นอกจากนี้ นักศึกษายังมีความเห็นว่า มหาวิทยาลัยดูแลเอาใจใส่ ก่อนข้างน้อย นักศึกษาที่พักอาศัยในที่พักรมอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หอพักของมหาวิทยาลัย ประสบปัญหาในการเดินทาง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยของนักศึกษา เรียงตามลำดับความสำคัญคือ 1. ความปลอดภัย 2. ราคาค่าใช้จ่าย 3. ความสะดวกสบายในการพักอาศัย

ปราณี ตันประยูร (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพัก สภาพปัญหาและความต้องการของผู้เช่าห้องพัก ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านกายภาพที่มีอิทธิพลสูงสุด 3 อันดับแรก ต่อการตัดสินใจเช่าห้องพัก คือ ความปลอดภัย ทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเข้าถึง และ ระยะทางไม่ไกลจากที่ทำงาน ปัจจัยด้านสังคมที่มีอิทธิพลสูงสุด 3 อันดับแรก คืออัตราค่าเช่าของผู้ให้เช่า กฎระเบียบของห้องเช่า และความต้องการอยู่ใกล้เพื่อนสนิท ส่วนปัจจัยด้านเศรษฐกิจนั้นผู้เช่าจะคำนึงถึงราคาเช่ามากกว่าวิธีการและเงื่อนไขการชำระค่าเช่า

2. ปัญหาที่ผู้เช่าพบซึ่งมีความรุนแรงมากคือ เสี่ยงรบกวนจากยานพาหนะ รองลงมาคือ การใช้ไฟฟ้า การกำจัดขยะมูลฝอย การใช้น้ำ และความปลอดภัยในทรัพย์สิน

3. ลักษณะของห้องเช่าที่ผู้เช่าต้องการมาก 3 อันดับแรก คือ ห้องที่มีห้องน้ำห้องส้วมเป็นส่วนตัว ห้องที่มีขนาดกว้างพอควร และห้องที่มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็น ตามลำดับ บริการต่าง ๆ ที่ต้องการให้เจ้าของห้องเช่าจัดให้มาก 3 อันดับแรก คือ ยามรักษาการณ์ ร้านจำหน่ายอาหารและสิ่งของจำเป็น บริการโทรศัพท์ ค่าเช่าห้องที่มีลักษณะและบริการตามที่คุณเช่าต้องการคือเดือนละ 600-700 บาท

4. ผู้เช่าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะตัดสินใจเช่าห้องพักที่มีราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. ผู้เช่าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะใช้ปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. ผู้เช่าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความต้องการลักษณะของห้องเช่าและบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เรไร นันทนาวัฒน์ (2540) การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกเช่าที่อาศัยในโครงการเมืองใหม่ บางพลี วาระที่ 1 เป็นกรณีศึกษาถึง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าที่พัก ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้เช่าในโครงการเมืองใหม่บางพลี ส่วนใหญ่สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่แตกต่างกันนัก คือเป็นผู้มีรายได้น้อย เข้ามาทำงานภายในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมบางพลี ซึ่งใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานไม่เกิน 30 นาที ส่วนลักษณะของบ้านเช่าจะมี 3 แบบ คือ ห้องแบ่งให้เช่า ให้เช่าทั้งหลัง และในลักษณะหอพักซึ่งแต่ละแบบจะมีองค์ประกอบภายในไม่แตกต่างกัน และไม่แตกต่างกับของแฟลตเช่าของการเคหะแห่งชาติด้วย จะต่างกันเพียงขนาดของห้องพักของแฟลตเช่าจะกว้างขวางกว่าเท่านั้น ด้านปัจจัยในการเลือกเช่าในส่วนนี้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การเดินทางไปทำงานสะดวก ราคาเช่า อยู่ใกล้สิ่งอำนวยความสะดวก และมีญาติหรือเพื่อนพักอยู่ก่อนแล้ว และความสนใจของผู้เช่าต่อแฟลตเช่า พบว่า ส่วนใหญ่ สนใจโดยเหตุผลว่า มีสภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ไม่ไกลจากที่ทำงาน และราคาไม่แพง แต่ยังคิดว่าภายในโครงการแฟลตเช่ายังไม่ค่อยปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 :94-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการหอพักบริเวณถนนรามคำแหง ผลการวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการหอพัก ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านสถานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องของที่นอน ส่วนด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับจดหมายหรือไปรษณีย์และความสะอาดของหอพักอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อด่านเวรยามรักษาความปลอดภัยในระดับ ผู้บริโภคที่มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ

เกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและความพึงพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อสภาพที่นอน ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและเวรยามรักษาความปลอดภัย ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น บัณฑิตขนาดของห้องพัก ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อขนาดของห้องพักการบริการเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถ ความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องและการมียามรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี หนามหวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ด้านสวัสดิการ (2) ด้านสถานที่ (3) ด้านข้อมูลข่าวสาร (4) ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูง รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และรายได้ของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอพักสตรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต เป็นการศึกษเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยตรง โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยผู้วิจัยมีได้เก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยตรง แต่ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัย ข้อมูลของห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,462 ห้อง

ตาราง 2 (เดิม) แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักเช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก(ห้อง)
1	ธนกรอพาร์ทเมนต์	25
2	บ้านตะนัย	30
3	พี . เจ . เฮ้าส์	35
4	นฤมลแมนชั่น	38

ตาราง 2 (เดิมต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักเช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก(ห้อง)
5	บ้านรจิระนนท์	38
6	โพธิ์ทัยแมนชั่น	38
7	รุ่งอรุณแมนชั่น	38
8	วรรณดีอพาร์ทเมนต์	38
9	หอพักวรลักษณ์	38
10	โสภิตอพาร์ทเมนต์	38
11	ซานนท์แมนชั่น	40
12	บ้านพิทักษ์มาลี	40
13	เลิศชัยแมนชั่น	40
14	วิจิตรเลิศแมนชั่น	40
15	เปี่ยมสุขแมนชั่น	52
16	รังสิตอพาร์ทเมนต์	315
17	ส. รังสิตอพาร์ทเมนต์	740
รวม		1,623

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นำประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นผู้เช่าห้องพักให้เช่ารายเดือนในหมู่ 2 ตำบลประชาธิปไตย อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานว่ามีประชากร 1 หน่วยต่อที่อยู่อาศัยประเภทรายเดือน 1 ห้อง จากข้อมูลที่อยู่อาศัยประเภทรายเดือนจำนวน 1,623 ห้อง ดังนั้นจึงมีจำนวนประชากร 1,623 หน่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขึ้นตามสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างพอดีของ Yamane (1975 : 725) ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยที่มีค่าประมาณจะคลาดเคลื่อนจากค่าที่เป็นจริงไม่เกิน $\pm 5\%$

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในกรณีศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %)

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{1,623}{1 + 1,623(0.05)^2}$$

$$= 320.90 \text{ คน หรือ } 321 \text{ คน}$$

ได้ขนาดตัวอย่าง 321 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ และแบบสอบถามกลับมาไม่ครบ จึงได้ทำการสำรองแบบสอบถามเพิ่มอีก 10 % ชุดรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน $321 + 34 = 355$ ชุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาคำนวณแบบชั้นภูมิ (Stratified random Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ ด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามอาคารห้องพักเช่ารายเดือน คำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์ , 2543 : 55-56) ของจำนวนห้องพักตามลำดับดังนี้

$$F_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ	F_s	แทน	สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
	n_s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
	N_s	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 3 แสดงรายชื่อและจำนวนห้องพักเช่ารายเดือนหมู่ที่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตามกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักให้เช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก (ห้อง)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	ธนกรอพาร์ทเมนต์	25	6
2	บ้านตะนัย	30	7
3	พี . เจ . เฮ้าส์	35	8
4	นฤมลแมนชั่น	38	9

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับที่	รายชื่อห้องพักให้เช่ารายเดือน	จำนวนห้องพัก (ห้อง)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(คน)
5	บ้านจริระนนท์	38	9
6	โพธิ์ทัยแมนชั่น	38	9
7	รุ่งอรุณแมนชั่น	38	9
8	วรรณดีอพาร์ทเมนต์	38	9
9	หอพักวราลักษณ์	38	9
10	โสภิตอพาร์ทเมนต์	38	9
11	ซานนท์แมนชั่น	40	9
12	บ้านพิทักษ์มาลี	40	9
13	เลิศชัยแมนชั่น	40	9
14	วิจิตรเลิศแมนชั่น	40	9
15	เปี่ยมสุขแมนชั่น	52	12
16	รังสิตอพาร์ทเมนต์	315	69
17	ส. รังสิตอพาร์ทเมนต์	740	145
	รวม	1,623	355

2. นำข้อมูลที่ได้มาเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็น Non-Probability โดยสอบถามกับ ผู้เช่าในแต่ละหลัง ตอบแบบสอบถามและรวบรวม จนครบจำนวนห้องพักจำนวน 17 หลัง จำนวน 355 ชุด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเองโดยออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลทั้งทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์ใช้เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถาม โดยได้จัดลำดับข้อความออกเป็นตอน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า ซึ่งใช้การวัดคำถามแบบปลายปิด (Closed ended) คำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยแบ่งระดับความสำคัญและความพึงพอใจ 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทำเลที่ตั้ง
2. สภาพแวดล้อม
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านความปลอดภัย
6. ด้านราคา
7. ด้านกระบวนการบริการ

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) โดยจำแนกระดับปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 5 ระดับ โดยจำแนกความหมายระดับความพึงพอใจ ออกเป็น ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้เช่าแสดงความคิดเห็นเป็นอิสระตามต้องการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับห้องเช่ารายเดือนในย่านรังสิต รวมทั้งแนวคิดทฤษฎี ด้านการตัดสินใจ ความพึงพอใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับเหตุผลและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

6. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้เข้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach's Alpha Coefficient ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถาม
2. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ประกอบการห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เช่าห้องพักรายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
3. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับผู้เช่าห้องพักรายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจำนวน 355 ฉบับ
4. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้นำแบบสอบถามที่รวบรวม มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้มาบันทึกโดยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)
การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistes) เช่น ซึ่งจะใช้การแจกแจงความถี่แบบทางเดียว(Frequency) ในการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไป โดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) การทดสอบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้า โดยวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก
ของผู้เช่า ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งในการหาค่าเฉลี่ย จะมีการให้คะแนนสำหรับอัตราส่วน
(Rating Scale) คือ

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การวิเคราะห์ระดับคะแนนด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และจัดระดับคะแนนโดยใช้เกณฑ์แบ่ง
ระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยวิเคราะห์
ความถี่

3.2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน
(Inferential Statistics) ดังนี้

- สถิติ t - test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
- สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)
- สถิติทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากรแบบจับคู่

5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชัยสิทธิ์ เจลิมมีประเสริฐ , 2538: 45)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น
	n	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 39)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 66)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่าสถิติ t – test ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระกัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534: 178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนประชากรที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนประชากรที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 175) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีแอลเอสดี (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม (k – 1) ภายในกลุ่ม (n – k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

เมื่อค่า F ที่ได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{โดยที่ } n = \sum_{i=1}^I n_i$$

2.3 ค่าสถิติทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากรแบบจับคู่ โดยวิธีนี้นิยมใช้กับการทดสอบความแตกต่างของผลการใช้สิ่งที่ต้องการตรวจสอบกับการไม่ใช้ ซึ่งมักใช้หน่วยตัวอย่างเดียวกัน นั่นคือต้องการตรวจวัดผลก่อนการใช้ แล้วจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเดิมใช้สิ่งที่ต้องการทดสอบ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 118)

$$t = \frac{\bar{d} - d_0}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	$\bar{d}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างคู่ที่ทดสอบ
	S_d	แทน	แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง
	n	แทน	แทนจำนวนคู่ที่ถูกทดสอบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
- 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือน

ของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
2. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
3. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
4. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
5. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
6. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
7. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
8. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
9. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
10. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก

รายเดือนต่างกัน

11. ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน ของผู้เช่า มีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่าห้องพักรายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้เช่า จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา ระยะทางการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา ระยะเวลาในการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัยห้องพักในปัจจุบัน จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพัก บุคคลที่พักอาศัยในห้องพัก การรู้จักสถานที่อัตราค่าเช่าห้องพักต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	194	54.6
ชาย	161	45.4
รวม	355	100.0
2. สถานภาพ		
โสด	249	70.1
สมรส	89	25.1
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	4.8
รวม	355	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	71	20.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	62	17.5
อนุปริญญา/ปวส.	45	12.7
ปริญญาตรี	152	42.8
สูงกว่าปริญญาตรี	25	7.0
รวม	355	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	136	38.3
นักเรียน/นักศึกษา	76	21.4
รับจ้างทั่วไป	68	19.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	16.6
เจ้าของกิจการ	16	4.5
รวม	355	100.0
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	206	58.0
10,000 – 15,000 บาท	96	27.0
15,001 บาท ขึ้นไป	53	14.9
รวม	355	100.0
6. ภูมิลำเนาเดิม		
ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพ)	99	27.9
กรุงเทพมหานคร	79	22.3
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	77	21.7
ภาคเหนือ	56	15.8
ภาคใต้	44	12.4
รวม	355	100.0
7. ระยะทางการเดินทางจากห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา		
น้อยกว่า 1 กิโลเมตร	46	13.0
1 – 5 กิโลเมตร	133	37.5
6 – 10 กิโลเมตร	88	24.8
มากกว่า 10 กิโลเมตร	88	24.8
รวม	355	100.0
8. ระยะเวลาในการเดินทางจากที่ห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา		
น้อยกว่า ½ ชั่วโมง	46	13.0
1/2 – 1 ชั่วโมง	133	37.5
1 ชั่วโมงครึ่ง – 2 ชั่วโมง	88	24.8
มากกว่า 2 ชั่วโมง	88	24.8
รวม	355	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังที่ทำงาน		
รถประจำทาง	174	49.0
รถยนต์ส่วนตัว	62	17.5
รถยนต์รับจ้าง	41	11.5
รถจักรยานยนต์	40	11.3
เดิน	16	4.5
จักรยานยนต์รับจ้าง	14	3.9
รถจักรยาน	8	2.3
รวม	355	100.0
10. ระยะเวลาที่ท่านพักอาศัยที่ห้องพักในปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 1 ปี	159	44.8
1 - 3 ปี	133	37.5
มากกว่า 3 ปี	63	17.7
รวม	355	100.0
11. จำนวนผู้อยู่อาศัยในห้องพักของท่าน (รวมทั้งตัวท่านด้วย)		
1 คน	70	19.7
2 คน	190	53.5
3 คน	75	21.1
มากกว่า 3 คน	20	5.6
รวม	355	100.0
12. บุคคลที่ได้อยู่อาศัยห้องพักเดียวกับท่าน		
เพื่อน	121	34.1
ญาติ พี่น้อง	79	22.3
สามี/ภรรยา/บุตร	72	20.3
อยู่ตามลำพัง	67	18.9
บิดามารดา	16	4.5
รวม	355	100.0
13. ท่านรู้จักสถานที่พักได้อย่างไร		
พบโดยบังเอิญ	111	31.3
คำแนะนำจากเพื่อน	108	30.4
เห็นจากป้ายโฆษณา	65	18.3
คำแนะนำจากญาติพี่น้อง	39	11.0
คำแนะนำจากบิดามารดา	32	9.0
รวม	355	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
14. อัตราค่าเช่าห้องพักของท่านเดือนละเท่าใด		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	137	38.6
2,001 – 2,500 บาท	98	27.6
2,501 – 3,000 บาท	44	12.4
3,001 – 3,500 บาท	11	3.1
มากกว่า 3,500 บาท	65	18.3
รวม	355	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้เช่าจำนวนทั้งหมด 355 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) มีระยะการเดินทางจากห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา 1 – 5 กิโลเมตร ระยะเวลาในการเดินทางจากที่ห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา น้อยกว่า 1/2 ชั่วโมง พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษาโดยทางรถประจำทาง ระยะเวลาที่พักอาศัยห้องพักในปัจจุบัน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพักจำนวน 2 คน บุคคลที่พักอาศัยด้วยเป็นเพื่อน รู้จักสถานที่พักจากการพบโดยบังเอิญ และอัตราค่าเช่าห้องพักต่อเดือนราคา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท

1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน

วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต โดยนำเสนอในรูป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 - 13 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความสำคัญ
1. ด้านทำเลที่ตั้ง	3.59	0.82	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อม	3.59	0.80	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.99	0.81	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.67	0.83	มาก
5. ด้านความปลอดภัย	3.82	1.04	มาก
6. ด้านราคา	3.51	0.93	มาก
7. ด้านกระบวนการบริการ	3.14	0.84	ปานกลาง
ภาพรวม	3.47	0.62	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทำเลที่ตั้ง	3.71	0.82	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อม	3.54	0.89	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.00	0.90	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.65	0.92	มาก
5. ด้านความปลอดภัย	3.56	1.16	มาก
6. ด้านราคา	3.22	0.99	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการบริการ	3.36	0.90	ปานกลาง
ภาพรวม	3.43	0.74	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ส่วนระดับของความพึงพอใจผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านทำเลที่ตั้งเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านทำเลที่ตั้ง	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
3.73	1.18	มาก	1. ใกล้สถานที่ทำงานหรือสถาบันการศึกษา	3.66	1.05	มาก
3.52	1.14	มาก	2. ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุปโภคบริโภค	3.77	1.07	มาก
3.14	1.09	ปานกลาง	3. ใกล้แหล่งติดต่อธุรกิจ	3.48	1.15	มาก
3.93	1.07	มาก	4. ความสะดวกในการสัญจร เช่น มีรถประจำทางวิ่งผ่าน	3.97	1.08	มาก
3.65	1.17	มาก	5. สภาพแวดล้อมรอบที่พัก เช่น ชุมชน	3.67	1.13	มาก
3.59	0.82	มาก	รวม	3.71	0.82	มาก

ตาราง 7 แสดงว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อความสะดวกในการสัญจรมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับความพึงพอใจต่อการมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอภายในห้องพักมากที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านสภาพแวดล้อม	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
3.59	0.98	มาก	1. การออกแบบอาคาร ความคงทนของอาคาร	3.61	1.01	มาก
3.41	1.01	มาก	2. บรรยากาศและการตกแต่งภายในอาคาร	3.41	1.08	มาก
3.45	0.97	มาก	3. บรรยากาศและการตกแต่งภายในห้องพัก	3.41	1.06	มาก
3.73	0.98	มาก	4. ความสะดวกบริเวณส่วนต่างๆของอาคาร	3.68	1.12	มาก
3.94	2.30	มาก	5. มีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอภายในห้องพัก	3.78	1.03	มาก
3.52	1.16	มาก	6. เสียงรบกวนความสงบภายในอาคาร	3.36	1.22	ปานกลาง
3.59	0.80	มาก	รวม	3.54	0.89	มาก

ตาราง 8 แสดงว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจต่อมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอภายในห้องพักมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
2.95	1.09	ปานกลาง	1. เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง ตู้ โต๊ะ เก้าอี้	3.00	1.23	ปานกลาง
2.98	1.21	ปานกลาง	2. พัดลม และเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องพัก	3.42	1.23	มาก
3.04	1.11	ปานกลาง	3. สถานที่ต้อนรับผู้มาติดต่อ	3.17	1.11	ปานกลาง
3.78	0.92	มาก	4. ความกว้างขวางของที่จอดรถ	2.79	1.35	ปานกลาง
3.61	1.12	มาก	5. ร้านบริการอื่น ๆ เช่น ร้านซัก-รีด ร้านเสริมสวย ร้านอาหาร	3.25	1.16	ปานกลาง
2.99	0.81	ปานกลาง	รวม	2.99	0.90	ปานกลาง

ตาราง 9 แสดงว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อความกว้างขวางของที่จอดรถมากที่สุด ในขณะที่ผู้เช่าให้ระดับของความพึงพอใจต่อพัดลมและเครื่องปรับอากาศภายในห้องพักมากที่สุด

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านบุคลากรเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
3.88	1.00	มาก	1. อธิยาศัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก	3.77	1.08	มาก
3.50	1.10	มาก	2. ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษา ความปลอดภัย	3.58	1.18	มาก
3.58	1.07	มาก	3. ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด	3.84	1.05	มาก
3.77	1.19	มาก	4. บุคลิกภาพ การแต่งกาย ของพนักงาน ทุกแผนก	3.48	1.17	มาก
3.86	1.07	มาก	5. บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	3.59	1.09	มาก
3.67	0.83	มาก	รวม	3.66	0.92	มาก

ตาราง 10 แสดงว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านบุคลากรโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่ออัตราค่าจ้างของพนักงานและผู้ดูแลที่พักมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก
รายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
3.84	1.06	มาก	1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน	3.50	1.26	มาก
3.57	1.12	มาก	2. การดูแลรักษาความปลอดภัยในอัคคีภัย	3.59	1.25	มาก
3.55	1.07	มาก	3. ความปลอดภัยในการเดินทางระหว่าง ออกหรือเข้าอาคาร	3.60	1.21	มาก
3.82	1.04	มาก	รวม	3.56	1.16	มาก

ตาราง 11 แสดงว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินมากที่สุดในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทางระหว่างออกหรือเข้าอาคารมากที่สุด

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือนในตำบลเมืองรังสิต ด้านราคาเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านราคา	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
3.55	1.11	มาก	1. ค่าเช่ารายเดือน	3.26	1.18	ปานกลาง
3.44	1.02	มาก	2. จำนวนเงินค่าเช่าล่วงหน้า ค่าประกัน และค่ามัดจำ	3.27	1.11	ปานกลาง
3.45	1.10	มาก	3. ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าส่วนกลาง	3.18	1.18	ปานกลาง
3.39	1.03	ปานกลาง	4. ค่าโทรศัพท์ภายในห้องพัก	3.10	1.14	ปานกลาง
3.11	1.05	ปานกลาง	5. ค่าปรับในการชำระค่าห้องเกิน กำหนดเวลา	3.30	1.14	ปานกลาง
3.51	0.93	มาก	รวม	3.22	0.99	ปานกลาง

ตาราง 12 แสดงว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านราคาโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด ในขณะที่ผู้เช่าให้ระดับของความพึงพอใจต่อค่าปรับในการชำระค่าห้องเกินกำหนดเวลามีค่ามากที่สุด

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือน ในตำบลเมืองรังสิต ด้านกระบวนการบริการเป็นรายข้อและรวมด้าน

ปัจจัยในการตัดสินใจ			ด้านกระบวนการบริการ	ความพึงพอใจ		
$\bar{x}$	S.D	ระดับ		$\bar{x}$	S.D	ระดับ
2.91	1.17	ปานกลาง	1. ความรวดเร็วในการทำสัญญาเช่า	3.82	1.08	มาก
3.66	1.54	มาก	2. มีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.32	1.22	ปานกลาง
3.96	1.08	มาก	3. มีบริการรับฝากข้อความ	2.94	1.24	ปานกลาง
3.14	0.84	ปานกลาง	รวม	3.36	0.90	ปานกลาง

ตาราง 13 แสดงว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ

บริการโดยรวมสูง กว่าค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อกระบวนการบริการโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อการมีบริการรับฝาก ข้อความมากที่สุด ในขณะที่ผู้เช่าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการทำสัญญามากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน ใช้วิธีการทดสอบ t - test ตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามเพศ

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	ชาย (161)			หญิง (194)			t	p
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.56	0.79	มาก	3.62	0.85	มาก	-0.63	0.53
ด้านสภาพแวดล้อม	3.54	0.74	มาก	3.63	0.85	มาก	-1.04	0.30
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.05	0.76	ปานกลาง	2.94	0.84	ปานกลาง	1.28	0.20
ด้านบุคลากร	3.70	0.81	มาก	3.64	0.84	มาก	0.71	0.48
ด้านความปลอดภัย	3.90	0.95	มาก	3.76	1.11	มาก	1.26	0.21
ด้านราคา	3.55	0.88	มาก	3.48	0.96	มาก	0.69	0.49
ด้านกระบวนการบริการ	3.16	0.78	ปานกลาง	3.12	0.89	ปานกลาง	0.48	0.63
รวม	3.50	0.60	มาก	3.46	0.63	มาก	0.61	0.55

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้เช่าที่มีเพศต่างกัน มีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่าเพศหญิงมีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อมมากกว่าเพศชาย ในขณะที่ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก

สมมุติฐานที่ 2 ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 15 - 22

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนต้น (71คน)			มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. (62คน)			อนุปริญญา/ปวส. (45คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.28	0.54	ปานกลาง	3.42	0.83	มาก	3.76	0.76	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.25	0.53	ปานกลาง	3.79	0.98	มาก	3.60	0.89	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.89	0.51	ปานกลาง	3.02	0.70	ปานกลาง	2.94	0.71	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.52	0.70	มาก	3.61	0.86	มาก	3.88	0.73	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.54	0.83	มาก	3.56	0.87	มาก	4.01	1.19	มาก
ด้านราคา	3.39	0.72	ปานกลาง	3.09	0.90	ปานกลาง	3.73	0.95	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.07	0.79	ปานกลาง	3.18	0.83	ปานกลาง	3.20	0.66	ปานกลาง
รวม	3.28	0.42	ปานกลาง	3.38	0.55	ปานกลาง	3.59	0.61	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าพักรายเดือน	ปริญญาตรี (152คน)			สูงกว่า ปริญญาตรี (25คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความสำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความสำคัญ
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.74	0.89	มาก	3.78	0.88	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.71	0.77	มาก	3.32	0.71	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.02	0.92	ปานกลาง	3.14	1.14	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.74	0.90	มาก	3.40	0.64	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.99	1.08	มาก	3.91	1.21	มาก
ด้านราคา	3.72	0.95	มาก	3.26	0.90	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	3.11	0.93	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง
รวม	3.58	0.68	มาก	3.45	0.71	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ระดับความสำคัญต่อด้านความปลอดภัยมากที่สุด ยกเว้นผู้เข้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายให้ระดับความสำคัญในปัจจัยในการตัดสินใจด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	14.13	3.53	5.483*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	225.54	0.64		
	รวม	354	239.67			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	14.56	3.64	5.991*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	212.71	0.61		
	รวม	354	227.27			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.60	0.40	0.61	0.66
	ภายในกลุ่ม	350	230.39	0.66		
	รวม	354	231.99			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	6.55	1.64	2.44*	0.05
	ภายในกลุ่ม	350	234.81	0.67		
	รวม	354	241.36			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	15.71	3.93	3.75*	0.01
	ภายในกลุ่ม	350	366.99	1.05		
	รวม	354	382.70			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	22.59	5.65	7.02*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	281.55	0.80		
	รวม	354	304.14			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.51	0.38	0.53	0.72
	ภายในกลุ่ม	350	251.13	0.72		
	รวม	354	252.64			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.45	1.36	3.71*	0.01
	ภายในกลุ่ม	350	128.69	0.37		
	รวม	354	134.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และด้านราคา

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD

ปรากฏผลดัง

ตาราง 17 – 22

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.28	3.42	3.76	3.74	3.78
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.28	-	- 0.14 (0.33)	-0.48* (0.00)	-0.46* (0.00)	-0.50* (0.01)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	3.42		-	-0.34* (0.03)	-0.32* (0.01)	-0.36 (0.05)
อนุปริญญา/ปวส.	3.76			-	0.02 (0.88)	-0.02 (0.89)
ปริญญาตรี	3.74				-	-0.04 (0.78)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.78					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. และผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับมัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.25	3.79	3.60	3.71	3.32
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.25	-	-0.54* (0.00)	-0.35* (0.02)	-0.46* (0.00)	-0.07 (0.71)
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.79		-	0.19 (0.22)	0.08 (0.50)	0.47* (0.01)
อนุปริญญา/ปวส.	3.60			-	-0.11 (0.42)	0.28 (0.15)
ปริญญาตรี	3.71				-	0.39* (0.02)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.32					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับมัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.52	3.61	3.88	3.74	3.40
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.52	-	-0.09 (0.49)	-0.36* (0.02)	-0.22 (0.05)	0.12 (0.55)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.61		-	-0.27 (0.10)	-0.13 (0.29)	0.21 (0.27)
อนุปริญญา/ปวส.	3.88			-	0.14 (0.33)	0.48* (0.02)
ปริญญาตรี	3.74				-	0.34 (0.05)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านความ ปลอดภัย	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับมัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.54	3.56	4.01	3.99	3.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.54	-	-0.02 (0.94)	-0.47* (0.02)	-0.45* (0.00)	-0.37 (0.13)
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.56		-	-0.45* (0.03)	-0.43* (0.01)	-0.35 (0.15)
อนุปริญญา/ปวส.	4.01			-	0.02 (0.92)	0.10 (0.70)
ปริญญาตรี	3.99				-	0.08 (0.70)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.91					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านราคา	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับมัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.39	3.09	3.73	3.72	3.26
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.39	-	0.30 (0.05)	-0.34* (0.05)	-0.33* (0.01)	0.13 (0.53)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.09		-	-0.64* (0.00)	-0.63* (0.00)	-0.17 (0.43)
อนุปริญญา/ปวส.	3.73			-	0.01 (0.92)	0.47* (0.03)
ปริญญาตรี	3.72				-	0.46* (0.02)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาดำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความราคา แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านราคา แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ โดยรวม	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.28	3.38	3.59	3.58	3.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.28	-	-0.10 (0.33)	-0.31* (0.01)	-0.30* (0.00)	-0.17 (0.23)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.38		-	-0.21 (0.08)	-0.20* (0.03)	-0.07 (0.66)
อนุปริญญา/ปวส.	3.59			-	0.01 (0.90)	0.14 (0.35)
ปริญญาตรี	3.58				-	0.13 (0.32)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.45					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาดำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 3 ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง 23 – 32

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง
รังสิต จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยในการตัดสินใจ เช่าห้องพักรายเดือน	นักเรียน/นักศึกษา (76คน)			ข้าราชการ7รัฐวิสาหกิจ (59คน)			พนักงานบริษัทเอกชน (136คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.61	0.84	มาก	3.91	0.89	มาก	3.49	0.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.79	0.77	มาก	3.61	0.75	มาก	3.56	0.88	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.26	0.91	ปานกลาง	2.99	0.81	ปานกลาง	2.91	0.74	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.69	0.84	มาก	3.87	0.81	มาก	3.60	0.79	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.97	1.00	มาก	4.08	1.05	มาก	3.69	1.03	มาก
ด้านราคา	3.62	0.81	มาก	3.78	0.89	มาก	3.35	0.95	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	3.34	0.88	ปานกลาง	3.38	0.85	ปานกลาง	3.01	0.80	ปานกลาง
รวม	3.61	0.60	มาก	3.66	0.56	มาก	3.37	0.63	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	รับจ้างทั่วไป (68คน)			เจ้าของกิจการ (16คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ
	สำคัญ			สำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.34	0.75	ปานกลาง	4.35	0.35	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อม	3.31	0.62	ปานกลาง	4.02	0.73	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.86	0.72	ปานกลาง	3.03	1.00	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.43	0.77	มาก	4.36	0.90	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	3.61	1.07	มาก	4.23	0.78	มากที่สุด
ด้านราคา	3.44	0.92	มาก	3.72	1.14	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	2.99	0.72	ปานกลาง	2.98	1.18	ปานกลาง
รวม	3.28	0.55	ปานกลาง	3.81	0.59	มาก

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้เช่ากลุ่มที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพรับจ้างทั่วไปมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักโดยรวมในระดับกลาง

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่ากลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานเอกชน และอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด ยกเว้นผู้เช่ากลุ่มที่มีอาชีพเจ้าของกิจการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านบุคลากรมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามอาชีพ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	21.03	5.26	6.42*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	218.64	0.63		
	รวม	354	239.67			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	11.63	2.91	4.72*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	215.64	0.62		
	รวม	354	227.27			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	7.69	1.92	3.00*	0.20
	ภายในกลุ่ม	350	224.30	0.64		
	รวม	354	231.99			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	14.56	3.64	5.62*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	226.80	1.05		
	รวม	354	241.36			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	13.83	3.46	3.28*	0.01
	ภายในกลุ่ม	350	368.88	1.05		
	รวม	354	382.70			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	9.99	2.50	2.97*	0.02
	ภายในกลุ่ม	350	294.16	0.84		
	รวม	354	304.14			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.05	2.76	4.00*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	241.59	0.69		
	รวม	354	252.64			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	9.28	2.32	6.51*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	124.86	0.36		
	รวม	354	134.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เข้าที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย ด้านราคา และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตาราง 25 – 32

ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านทำเล ที่ตั้ง	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.61	3.91	3.49	3.34	4.35
นักเรียน/นักศึกษา	3.61	-	-0.30*	0.12	0.27*	-0.74*
			(0.03)	(0.29)	(0.04)	(0.00)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.91		-	0.42*	0.57*	- 0.44*
				(0.00)	(0.00)	(0.05)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.49			-	0.15	- 0.86*
					(0.19)	(0.00)
รับจ้างทั่วไป	3.34				-	-1.01*
						(0.00)
เจ้าของกิจการ	4.35					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้เข้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ และผู้เข้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เข้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้เข้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เข้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านสภาพ แวดล้อม	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.79	3.61	3.56	3.31	4.02
นักเรียน/นักศึกษา	3.79	-	0.18 (0.18)	0.23* (0.04)	0.48* (0.00)	- 0.23 (0.30)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.61		-	0.05 (0.70)	0.30* (0.03)	- 0.41 (0.06)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.56			-	0.25* (0.03)	- 0.46* (0.03)
รับจ้างทั่วไป	3.31				-	- 0.71* (0.00)
เจ้าของกิจการ	4.02					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.26	2.99	2.91	2.86	3.03
นักเรียน/นักศึกษา	3.26	-	0.27 *	0.35*	0.40*	0.23
			(0.05)	(0.00)	(0.00)	(0.28)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.99		-	0.08	0.13	-0.04
				(0.55)	(0.37)	(0.86)
พนักงานบริษัทเอกชน	2.91			-	0.05	-0.12
					(0.66)	(0.60)
รับจ้างทั่วไป	2.86					-0.17
						(0.46)
เจ้าของกิจการ	3.03					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านบุคลากร	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.69	3.87	3.60	3.43	4.36
นักเรียน/นักศึกษา	3.69	-	-0.18 (0.21)	0.09 (0.43)	0.26 (0.05)	-0.67* (0.00)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.87		-	0.27* (0.03)	0.44* (0.00)	-0.49* (0.03)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.60			-	0.17 (0.16)	-0.76* (0.00)
รับจ้างทั่วไป	3.43				-	-0.93* (0.00)
เจ้าของกิจการ	4.36					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้าน บุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านความ ปลอดภัย	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.97	4.08	3.69	3.61	4.23
นักเรียน/นักศึกษา	3.97	-	- 0.11 (0.54)	0.28 (0.06)	0.36* (0.04)	-0.26 (0.36)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.08		-	0.39* (0.02)	0.47* (0.01)	-0.15 (0.60)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.69			-	0.08 (0.61)	-0.54* (0.05)
รับจ้างทั่วไป	3.61				-	-0.62* (0.03)
เจ้าของกิจการ	4.23					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านราคา	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.62	3.78	3.35	3.44	3.73
นักเรียน/นักศึกษา	3.62	-	-0.16 (0.29)	0.27* (0.04)	0.18 (0.26)	-0.11 (0.67)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.78		-	0.43* (0.00)	0.34* (0.04)	0.05 (0.82)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.35			-	-0.09 (0.43)	-0.38 (0.12)
รับจ้างทั่วไป	3.44				-	-0.29 (0.27)
เจ้าของกิจการ	3.73					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านราคา แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านราคา แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านกระบวนการ บริการ	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.34	3.38	3.01	2.99	2.98
นักเรียน/นักศึกษา	3.34	-	-0.04 (0.77)	0.31* (0.01)	0.35* (0.01)	0.36 (0.11)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.38		-	0.37* (0.00)	0.39* (0.01)	0.40 (0.09)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.01			-	0.02 (0.86)	0.03 (0.90)
รับจ้างทั่วไป	2.99				-	0.01 (0.98)
เจ้าของกิจการ	2.98					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ. มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าโดยรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ โดยรวม	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.61	3.66	3.37	3.28	3.81
นักเรียน/นักศึกษา	3.61	-	-0.05 (0.65)	0.24* (0.01)	0.33* (0.00)	-0.20 (0.22)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.66		-	0.29* (0.00)	0.38* (0.00)	-0.15 (0.37)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.37			-	0.09 (0.31)	-0.44* (0.01)
รับจ้างทั่วไป	3.28				-	-0.53* (0.00)
เจ้าของกิจการ	3.81					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 4 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง 33 - 37

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง
รังสิต จำแนกตามรายได้

ปัจจัยในการตัดสินใจ เช่าห้องพักรายเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (206 คน)			10,001-15,000 บาท (96คน)			15,001 บาท ขึ้นไป (53คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.48	0.80	มาก	3.79	0.90	มาก	3.70	0.65	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.58	0.80	มาก	3.57	0.85	มาก	3.69	0.72	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.94	0.78	ปานกลาง	3.02	0.74	ปานกลาง	3.14	0.99	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.60	0.77	มาก	3.75	0.90	มาก	3.81	0.87	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.67	1.01	มาก	3.95	1.06	มาก	4.16	1.03	มาก
ด้านราคา	3.44	0.81	มาก	3.58	1.00	มาก	3.66	1.03	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.28	0.81	ปานกลาง	2.91	0.76	ปานกลาง	2.99	1.00	ปานกลาง
รวม	3.43	0.57	มาก	3.51	0.66	มาก	3.59	0.67	มาก

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้เช่าทุกกลุ่มรายได้มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้เช่ากลุ่มที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่าทุกกลุ่มรายได้มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก โดยผู้เช่ากลุ่มรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และกลุ่มรายได้ 15,001 บาท ขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด

การทดสอบสมมุติฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามรายได้ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมุติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	7.21	3.60	5.46*	0.01
	ภายในกลุ่ม	352	232.46	0.66		
	รวม	354	239.67			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.32	0.49	0.61
	ภายในกลุ่ม	352	226.64	0.64		
	รวม	354	227.27			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.81	0.90	1.38	0.25
	ภายในกลุ่ม	352	230.18	0.65		
	รวม	354	231.99			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.71	1.36	2.00	0.14
	ภายในกลุ่ม	352	238.65	0.68		
	รวม	354	241.36			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	12.17	6.01	5.78*	0.00
	ภายในกลุ่ม	352	370.53	1.05		
	รวม	354	382.70			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.67	1.34	1.56	0.21
	ภายในกลุ่ม	352	301.47	0.86		
	รวม	354	304.14			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.11	5.05	7.34*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	242.53	0.69		
	รวม	354	252.64			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.34	0.67	1.77	0.17
	ภายในกลุ่ม	352	132.80	0.37		
	รวม	354	134.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดัง

ตาราง 35 - 37

ตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านทำเล ที่ตั้ง	รายได้		
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.48	3.79	3.70
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.48	-	-0.31* (0.00)	-0.22 (0.08)
10,000 – 15,000 บาท	3.79		-	0.09 (0.50)
15,001 บาท ขึ้นไป	3.70			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านความ ปลอดภัย	รายได้		
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.67	3.95	4.16
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.67	-	-0.28* (0.03)	-0.49* (0.00)
10,000 – 15,000 บาท	3.95		-	-0.21 (0.22)
15,001 บาท ขึ้นไป	4.16			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านกระบวนการ บริการ	รายได้		
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.28	2.91	2.99
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.28	-	0.37* (0.00)	0.29* (0.02)
10,000 – 15,000 บาท	2.91		-	-0.08 (0.60)
15,001 บาท ขึ้นไป	2.99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 5 ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 38 - 39

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

ปัจจัยในการตัดสินใจ เช่าห้องพักรายเดือน	ต่ำกว่า 1 ปี (159คน)			1 - 3 ปี (133คน)			มากกว่า 3 ปี (63คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.68	0.88	มาก	3.55	0.75	มาก	3.46	0.81	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.55	0.83	มาก	3.71	0.79	มาก	3.46	0.71	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.01	0.76	ปานกลาง	2.95	0.81	ปานกลาง	3.04	0.94	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.74	0.84	มาก	3.65	0.81	มาก	3.53	0.82	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.80	1.08	มาก	3.90	0.97	มาก	3.71	1.08	มาก
ด้านราคา	3.44	0.93	มาก	3.56	0.92	มาก	3.59	0.92	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.07	0.83	ปานกลาง	3.15	0.80	ปานกลาง	3.29	0.95	ปานกลาง
รวม	3.47	0.65	มาก	3.50	0.56	มาก	3.44	0.64	มาก

จากตาราง 38 แสดงว่า ผู้เช่าทุกกลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยในปัจจุบันมีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก โดยกลุ่มระยะเวลาการพักอาศัยในปัจจุบัน 1- 3 ปีมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เช่ากลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยในปัจจุบันต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยในปัจจุบัน 1 – 3 ปี และกลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยมากกว่า 3 ปี ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

ปัจจัยในการตัดสินใจเช่า ห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.62	1.31	1.95	0.14
	ภายในกลุ่ม	352	237.05	0.67		
	รวม	354	239.67			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.16	1.58	2.48	0.09
	ภายในกลุ่ม	352	224.11	0.64		
	รวม	354	227.27			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	0.32	0.73
	ภายในกลุ่ม	352	231.56	0.66		
	รวม	354	231.99			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.11	1.05	1.55	0.21
	ภายในกลุ่ม	352	239.26	0.68		
	รวม	354	241.36			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.68	0.84	0.78	0.46
	ภายในกลุ่ม	352	381.02	1.08		
	รวม	354	382.70			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.41	0.71	0.82	0.44
	ภายในกลุ่ม	352	302.73	0.86		
	รวม	354	304.14			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.24	1.12	1.58	0.21
	ภายในกลุ่ม	352	250.40	0.71		
	รวม	354	252.64			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.71	0.19	0.83
	ภายในกลุ่ม	352	134.00	0.38		
	รวม	354	134.14			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกัน พบว่า มีระดับความสำคัญของปัจจัยในการ

ตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง

H_0 : ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	ชาย (161)			หญิง (194)			t	p
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.75	0.75	มาก	3.67	0.85	มาก	0.91	0.36
ด้านสภาพแวดล้อม	3.60	0.87	มาก	3.49	0.90	มาก	1.18	0.24
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.12	0.84	ปานกลาง	2.89	0.93	ปานกลาง	2.44*	0.02
ด้านบุคลากร	3.62	0.95	มาก	3.68	0.90	มาก	-0.61	0.55
ด้านความปลอดภัย	3.67	1.09	มาก	3.48	1.20	มาก	1.57	0.12
ด้านราคา	3.25	0.89	ปานกลาง	3.19	1.07	ปานกลาง	0.60	0.55
ด้านกระบวนการบริการ	3.32	0.84	ปานกลาง	3.38	0.94	ปานกลาง	-0.64	0.53
รวม	3.48	0.72	มาก	3.40	0.76	ปานกลาง	1.01	0.32

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้เช่าที่มีเพศต่างกัน มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าเพศชาย

ตาราง 41 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	ปริญญาตรี (152คน)			สูงกว่าปริญญาตรี (25คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.92	0.84	มาก	3.51	0.61	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.55	0.97	มาก	3.22	0.42	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.95	1.01	ปานกลาง	2.83	0.74	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.65	1.02	มาก	3.19	0.90	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	3.70	1.20	มาก	3.05	1.09	ปานกลาง
ด้านราคา	3.18	1.10	ปานกลาง	3.23	0.88	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	3.36	0.94	ปานกลาง	3.32	0.73	ปานกลาง
รวม	3.47	0.82	มาก	3.19	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 41 แสดงว่า ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	17.33	4.33	6.96*	0.00
	ภายในกลุ่ม	350	217.88	0.63		
	รวม	354	235.21			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.87	0.97	1.24	0.30
	ภายในกลุ่ม	350	273.97	0.78		
	รวม	354	227.84			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	5.28	1.32	1.64	0.16
	ภายในกลุ่ม	350	281.31	0.80		
	รวม	354	286.60			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	6.92	1.73	2.05	0.09
	ภายในกลุ่ม	350	294.75	0.84		
	รวม	354	301.67			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	15.49	3.87	2.95*	0.02
	ภายในกลุ่ม	350	459.39	1.31		
	รวม	354	474.88			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	7.08	1.77	1.82	0.13
	ภายในกลุ่ม	350	340.41	0.97		
	รวม	354	347.49			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.71	1.18	1.47	0.21
	ภายในกลุ่ม	350	279.56	0.80		
	รวม	354	284.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	4.06	1.02	1.85	0.12
	ภายในกลุ่ม	350	191.91	0.55		
	รวม	354	195.98			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 เมื่อเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตาราง 43 - 44

ตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านทำเลที่ตั้ง	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.55	3.37	3.82	3.92	3.51
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.55	-	0.18 (0.19)	-0.27 (0.07)	-0.37* (0.00)	0.04 (0.84)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	3.37		-	-0.45* (0.00)	-0.55* (0.00)	-0.14 (0.44)
อนุปริญญา/ปวส.	3.82			-	- 0.10 (0.47)	0.31 (0.12)
ปริญญาตรี	3.92				-	-0.41* (0.02)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.51					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 แสดงว่าผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาดำรงต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ ด้านความ ปลอดภัย	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับมัธยม ศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
		3.59	3.28	3.74	3.70	3.05
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	3.59	-	0.31 (0.13)	-0.15 (0.48)	-0.11 (0.50)	0.54* (0.05)
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	3.28		-	-0.46* (0.04)	-0.42* (0.02)	0.23 (0.39)
อนุปริญญา/ปวส.	3.74			-	0.04 (0.82)	0.69* (0.02)
ปริญญาตรี	3.70				-	0.65* (0.01)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.05					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 แสดงว่าผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 8 ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง 45 - 48

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง
รังสิต จำแนกอาชีพ

ความพึงพอใจในการ เช่าห้องพักรายเดือน	นักเรียน/นักศึกษา (76คน)			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (59คน)			พนักงานบริษัทเอกชน (136คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.65	0.77	มาก	3.80	0.73	มาก	3.78	0.84	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.50	0.88	มาก	3.46	0.98	มาก	3.57	0.87	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.88	0.76	ปานกลาง	3.02	0.85	ปานกลาง	2.95	0.92	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.52	0.97	มาก	3.68	0.97	มาก	3.70	0.91	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.61	1.24	มาก	3.49	1.23	มาก	3.58	1.02	มาก
ด้านราคา	3.01	1.21	ปานกลาง	3.43	0.99	มาก	3.23	0.89	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	3.37	0.87	ปานกลาง	3.55	1.02	มาก	3.27	0.87	ปานกลาง
รวม	3.36	0.60	ปานกลาง	3.49	0.56	มาก	3.37	0.73	ปานกลาง

ตาราง 45 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	รับจ้างทั่วไป (68คน)			เจ้าของกิจการ (16คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ สำคัญ
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.44	0.86	มาก	4.15	0.67	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.52	0.85	มาก	3.90	0.89	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.14	0.92	ปานกลาง	3.23	1.30	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.52	0.80	มาก	4.28	0.91	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัย	3.42	1.30	มาก	4.13	0.74	มาก
ด้านราคา	3.22	0.94	ปานกลาง	3.34	1.74	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	3.33	0.84	ปานกลาง	3.44	1.96	มาก
รวม	3.37	0.77	ปานกลาง	3.78	0.71	มาก

จากตาราง 45 แสดงว่าผู้เข้ากลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมระดับมาก ในขณะที่กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และรับจ้างทั่วไป มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ากลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มผู้เข้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพเจ้าของกิจการ มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากรมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามอาชีพ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการ เข้าห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	9.34	2.34	3.62*	0.01
	ภายในกลุ่ม	350	225.87	0.65		
	รวม	354	235.21			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.67	0.67	0.85	0.50
	ภายในกลุ่ม	350	275.17	0.79		
	รวม	354	227.84			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	3.66	0.92	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	350	282.94	0.81		
	รวม	354	256.60	0.81		
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	9.08	2.27	2.27*	0.03
	ภายในกลุ่ม	350	292.58	0.84		
	รวม	354	301.67			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	7.00	1.75	1.31	0.27
	ภายในกลุ่ม	350	467.88	1.34		
	รวม	354	474.88			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม4	4	6.35	1.59	1.63	0.17
	ภายในกลุ่ม	350	341.14	0.98		
	รวม	354	347.49			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.40	0.85	1.06	0.38
	ภายในกลุ่ม	350	280.86	0.80		
	รวม	354	284.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.75	0.67	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	350	193.23	0.55		
	รวม	354	195.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 เมื่อเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านบุคลากร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตาราง 47 – 48

ตาราง 47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้านทำเล ที่ตั้ง	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.65	3.80	3.78	3.44	4.15
นักเรียน/นักศึกษา	3.65	-	-0.15 (0.28)	-0.13 (0.26)	0.21 (0.13)	-0.50* (0.02)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.80		-	0.02 (0.88)	0.36* (0.01)	-0.35 (0.12)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.78			-	0.34* (0.01)	-0.37 (0.08)
รับจ้างทั่วไป	3.44				-	-0.71* (0.00)
เจ้าของกิจการ	4.15					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 แสดงว่าผู้เช่ามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีความพึงพอใจในเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจในเช่าห้องพักรายเดือนทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$ ด้าน บุคลากร	อาชีพ				
		นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	เจ้าของ กิจการ
		3.52	3.68	3.70	3.52	4.28
นักเรียน/นักศึกษา	3.52	-	-0.16 (0.30)	-0.18 (0.17)	0.00 (1.00)	-0.76* (0.00)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.68		-	-0.02 (0.91)	0.46 (0.31)	-0.60* (0.02)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.70			-	0.18 (0.18)	-0.58* (0.02)
รับจ้างทั่วไป	3.52				-	-0.76* (0.00)
เจ้าของกิจการ	4.28					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 แสดงว่า ผู้เช่าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เช่าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
ปรากฏผลดังตาราง 49 – 56

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมือง
รังสิต จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท (206คน)			10,000-15,000 บาท (96คน)			15,001 บาทขึ้นไป (53คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
	ความสำคัญ			ความสำคัญ			ความสำคัญ		
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.53	0.81	มาก	3.95	0.79	มาก	3.96	0.71	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.45	0.88	มาก	3.59	0.94	มาก	3.78	0.78	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.84	0.82	ปาน	3.18	0.87	ปาน	3.27	1.11	ปาน
ความสะอาด			กลาง			กลาง			กลาง
ด้านบุคลากร	3.54	0.83	มาก	3.81	1.01	มาก	3.78	1.07	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.41	1.17	มาก	3.70	1.10	มาก	3.92	1.13	มาก
ด้านราคา	3.11	1.00	ปาน	3.35	0.96	ปาน	3.38	0.99	ปาน
			กลาง			กลาง			กลาง
ด้านกระบวนการ บริการ	3.28	0.91	ปาน	3.44	0.94	มาก	3.48	0.73	มาก
			กลาง						
รวม	3.31	0.70	ปาน	3.57	0.78	มาก	3.65	0.78	มาก
			กลาง						

จากตาราง 49 แสดงว่า ผู้เช่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 15,001 บาท และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้เช่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีระดับของความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีระดับของความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามรายได้ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการ เข้าห้องพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	15.40	7.70	12.33*	0.00
	ภายในกลุ่ม	352	219.81	0.62		
	รวม	354	235.21			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.87	2.43	3.14*	0.05
	ภายในกลุ่ม	352	272.97	0.78		
	รวม	354	227.84			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	11.88	5.94	7.61*	0.00
	ภายในกลุ่ม	352	274.71	0.78		
	รวม	354	286.60			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.81	2.90	3.45*	0.03
	ภายในกลุ่ม	352	295.86	0.84		
	รวม	354	301.67			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	13.30	6.65	5.07*	0.01
	ภายในกลุ่ม	352	461.58	1.31		
	รวม	354	474.88			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม ⁴	2	5.40	2.70	2.78	0.06
	ภายในกลุ่ม	352	342.09	0.97		
	รวม	354	347.49			
ด้านกระบวนการ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.32	1.65	0.19
	ภายในกลุ่ม	352	281.63	0.80		
	รวม	354	284.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.57	3.78	7.07*	0.00
	ภายในกลุ่ม	352	188.41	0.53		
	รวม	354	195.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 เมื่อเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักของผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตาราง 51 - 56

ตาราง 51 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านทำเล ที่ตั้ง	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.53	3.95	3.96
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.53	-	-0.42* (0.00)	-0.43* (0.00)
10,000 – 15,000 บาท	3.95		-	-0.01 (0.95)
15,001 บาทขึ้นไป	3.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านสภาพ แวดล้อม	ต่ำกว่าหรือเท่า กับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.45	3.59	3.78
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.45	-	-0.14 (0.20)	-0.33* (0.02)
10,000 – 15,000 บาท	3.59		-	-0.19 (0.21)
15,001 บาทขึ้นไป	3.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่าหรือเท่า กับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		2.84	3.18	3.27
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2.84	-	-0.34* (0.00)	-0.43* (0.00)
10,000 – 15,000 บาท	3.18		-	-0.09 (0.52)
15,001 บาทขึ้นไป	3.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านบุคลากร	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
		3.54	3.81	3.78
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.54	-	-0.27* (0.02)	-0.24 (0.09)
10,000 – 15,000 บาท	3.81		-	0.03 (0.87)
15,001 บาทขึ้นไป	3.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 55 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านความ ปลอดภัย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.41	3.70	3.92
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.41	-	-0.29* (0.04)	-0.51* (0.00)
10,000 – 15,000 บาท	3.70		-	-0.22 (0.26)
15,001 บาทขึ้นไป	3.92			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัย แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{x}$ ด้านโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	รายได้	
			10,000-15,000 บาท	15,001 บาท ขึ้นไป
		3.31	3.57	3.65
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.31	-	-0.26* (0.00)	-0.34* (0.00)
10,000 – 15,000 บาท	3.57		-	-0.04 (0.53)
15,001 บาทขึ้นไป	3.65			

จากตาราง 56 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม แตกต่างกับผู้เช่าที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และผู้เช่าที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 10 ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 57 – 59

ตาราง 57 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการเช่า ห้องพักรายเดือน	ต่ำกว่า 1 ปี (159คน)			1 – 3 ปี (133คน)			มากกว่า 3 ปี (63คน)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.73	0.84	มาก	3.69	0.79	มาก	3.69	0.71	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.58	0.98	มาก	3.58	0.80	มาก	3.35	0.79	ปาน กลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.09	0.93	ปาน กลาง	2.97	0.89	ปาน กลาง	2.83	0.84	ปาน กลาง
ด้านบุคลากร	3.80	0.94	มาก	3.56	0.86	มาก	3.47	0.96	มาก
ด้านความปลอดภัย	3.63	1.16	มาก	3.59	1.13	มาก	3.33	1.20	ปาน กลาง
ด้านราคา	3.31	0.98	ปาน กลาง	3.14	1.00	ปาน กลาง	3.16	0.99	ปาน กลาง
ด้านกระบวนการ บริการ	3.35	0.86	ปาน กลาง	3.28	0.92	ปาน กลาง	3.53	0.93	มาก
รวม	3.50	0.78	มาก	3.40	0.73	มาก	3.34	0.67	มาก

จากตาราง 57 แสดงว่า ผู้เช่าทุกกลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยในปัจจุบันมีระดับของความพึงพอใจในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มระยะเวลาในการพักอาศัยในปัจจุบันต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการเช่าต่ำกว่า 1 ปี มีระดับของความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มของผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าในปัจจุบัน 1 – 3 ปี และระยะเวลาเช่าปัจจุบันมากกว่า 3 ปี มีระดับของความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด

การทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแปรทางเดียว (One Way ANOVA) มีสมมุติฐานดังนี้

H_0 : ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักรายเดือนในปัจจุบันต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักรายเดือนในปัจจุบันต่างกันอย่างมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักในปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการ เข้าพักรายเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	10.75	0.11	0.89
	ภายในกลุ่ม	352	235.06	0.67		
	รวม	354	235.21			
ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.85	1.43	1.83	0.16
	ภายในกลุ่ม	352	274.99	0.78		
	รวม	354	227.84			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	3.06	1.53	1.90	0.15
	ภายในกลุ่ม	352	283.54	0.81		
	รวม	354	283.60			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	6.81	3.41	4.07*	0.02
	ภายในกลุ่ม	352	294.86	0.84		
	รวม	354	301.67			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	4.37	2.18	1.63	0.20
	ภายในกลุ่ม	352	470.51	11.34		
	รวม	354	470.88			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.49	1.24	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	352	345.00	0.98		
	รวม	354	347.79			
ด้านกระบวนการ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.60	1.30	1.63	0.20
	ภายในกลุ่ม	352	281.66	0.80		
	รวม	354	284.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.14	0.70	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	352	194.57	0.55		
	รวม	354	139.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 เมื่อเปรียบเทียบระดับของความพึงพอใจในการเข้าพักรายเดือนของผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเข้าพักในปัจจุบันต่างกัน พบว่า มีระดับของความพึงพอใจในการเข้าพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เข้าที่มีระยะเวลาในการเช่าในปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD ปรากฏผลดังตาราง 59

ตาราง 59 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน

ระยะเวลาในการเช่าห้องพัก ในปัจจุบัน	$\bar{x}$ ด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน		
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	มากกว่า 3 ปี
		3.80	3.56	3.47
ต่ำกว่า 1 ปี	3.80	-	-0.24* (0.02)	-0.33* (0.02)
1 - 3 ปี	3.56		-	0.09 (0.53)
มากกว่า 3 ปี	3.47			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 ผู้เข้าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนด้านบุคลากร แตกต่างกับผู้เข้าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน 1 – 3 ปี และผู้เข้าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน มากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 11 ระดับปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าโดยรวม มีความแตกต่างกัน ปรากฏดังตาราง 60

การทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับของปัจจัยในการตัดสินใจ และระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า จะใช้การทดสอบค่าโดยที่กลุ่มผู้เช่าทั้งสองไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sampled t – Test) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 มีสมมุติฐานดังนี้

H_0 : ระดับปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าแตกต่างกัน

ตาราง 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้าน ของผู้เช่า

ด้าน	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ			t	p
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	$\bar{x}$	S.D	ระดับ		
ทำเลที่ตั้ง	3.59	0.82	มาก	3.71	0.82	มาก	-2.69	0.01*
สภาพแวดล้อม	3.59	0.80	มาก	3.54	0.89	มาก	1.08	0.28
สิ่งอำนวยความสะดวก	2.99	0.81	ปานกลาง	2.99	0.90	ปานกลาง	-0.06	0.95
บุคลากร	3.67	0.83	มาก	3.65	0.92	มาก	0.40	0.69
ความปลอดภัย	3.82	1.04	มาก	3.56	1.16	มาก	4.40	0.00*
ราคา	3.51	0.93	มาก	3.22	0.99	ปานกลาง	-3.86	0.00*
กระบวนการบริการ	3.14	0.84	ปานกลาง	3.36	0.90	ปานกลาง	-3.86	0.00*
รวม	3.47	0.62	มาก	3.43	0.74	มาก	1.18	0.24

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน ของผู้เช่า มีความแตกต่างกัน พบว่า ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม ของผู้เช่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวมสูงกว่าระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทำเลที่ตั้งและด้านกระบวนการบริการผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนสูงกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ ส่วนในด้านความปลอดภัยและด้านราคาผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า โดยนำเสนอในรูปแบบถ้อยคำและร้อยละ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตาราง 61 - 67 ดังนี้

ตาราง 61 แสดงปัญหาด้านทำเลที่ตั้งของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง	จำนวน (คน)
น้ำท่วมเมื่อเกิดฝนตกหนัก	16
สภาพแวดล้อมรอบที่พักแออัด	15
ไม่สะดวกในการสัญจร	10
การจราจรติดขัด	5
ไกลจากสถานที่ทำงานหรือสถาบันการศึกษา	5
ไกลจากแหล่งอุปโภคบริโภค	4
ไม่สะดวกในการเข้าออกอาคารหอพัก	3

ตาราง 61 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้งจำนวน 56 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องน้ำท่วมเมื่อเกิดฝนตกหนักมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมรอบที่พักแออัด และไม่สะดวกในการสัญจร

ตาราง 62 แสดงปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองเมืองรังสิต

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	จำนวน (คน)
เสียงรบกวนจากภายนอกอาคารหอพัก	16
กลิ่นเหม็นจากขยะ	14
ต้องการให้มีสถานที่พักผ่อนบริเวณอาคารหอพัก	11
เสียงรบกวนจากภายในหอพัก	7
อากาศมีฝุ่นเยอะและมีกลิ่นจากโรงงาน	6
ความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของหอพัก	4
อากาศในห้องพักไม่ถ่ายเท	2
การตกแต่งในห้องพักเก่า	2

ตาราง 62 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมจำนวน 62 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง เสียงรบกวนจากภายนอกอาคารหอพักมากที่สุด รองมาคือ กลิ่นเหม็นจากขยะ และต้องการให้มีสถานที่พักผ่อนบริเวณอาคารหอพัก ตามลำดับ

ตาราง 63 แสดงปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้เช่าหอพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
ต้องการมีเฟอร์นิเจอร์เพิ่มขึ้นภายในห้องพัก เช่น ตู้ พัดลม	32
ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	14
ต้องการให้มีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก ที่ชำรุดหรือเก่า	14
ต้องการให้มีสถานที่จอดรถ	11
พื้นที่ภายในห้องพักแคบ	11
ต้องการให้มีร้านอาหาร ร้านซักอบรีด	9
ต้องการให้มีการปรับปรุงที่สถานที่จอดรถ	6
ต้องการให้มีสายฉีดชำระในห้องน้ำ	2
กลิ่นสัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัด	2
ลิฟท์ไม่เพียงพอ	2
น้ำหยดไหลบ่อย	2
ต้องการให้มีพื้นที่บริเวณซักแห้ง	1

ตาราง 63 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง ต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มขึ้นภายในห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และต้องการให้มีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่ชำรุดหรือเก่าตามลำดับ

ตาราง 64 แสดงปัญหาด้านบุคลากรของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน (คน)
อัตรากำลังของพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอและขาดการดูแลเอาใจใส่	22
มีพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอ	20
มีพนักงานทำความสะอาดไม่เพียงพอ	10
ขาดการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานทำความสะอาด	7
ขาดการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานรักษาความปลอดภัย	7

ตาราง 64 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านบุคลากร จำนวน 66 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง อัตรากำลังของพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอและขาดการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือ มีพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอ และมีพนักงานทำความสะอาดไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ตาราง 65 แสดงปัญหาด้านความปลอดภัยของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านความปลอดภัย	จำนวน (คน)
ต้องการให้ความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น	54
มีบุคคลภายนอกผ่านเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาต	6
มีการขโมยทรัพย์สินภายในอาคารหอพัก	5
ไม่มียามรักษาความปลอดภัย	4

ตาราง 65 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย จำนวน 66 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง ต้องการให้ความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ มีบุคคลภายนอกผ่านเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาต และมีการขโมยทรัพย์สินภายในอาคารหอพัก ตามลำดับ

ตาราง 66 แสดงปัญหาด้านราคาของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านราคา	จำนวน (คน)
อัตราค่าเช่าห้องพักแพง	72
อัตราค่าน้ำแพง	18
อัตราค่าไฟฟ้าแพง	14
อัตราค่าโทรศัพท์แพง	9
จำนวนเงินค่ามัดจำแพง	4

ตาราง 66 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านราคาจำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง ด้านอัตราค่าเช่าห้องพักแพงมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าน้ำแพง และอัตราค่าไฟฟ้าแพง ตามลำดับ

ตาราง 67 แสดงปัญหาด้านกระบวนการบริการของผู้เช่าห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต

ปัญหาด้านกระบวนการบริการ	จำนวน (คน)
ไม่ได้รับการบริการเท่าที่ควร	44
ความล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือ	16

ตาราง 67 แสดงว่า จากจำนวนผู้เช่า 355 คน ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านกระบวนการบริการจำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง ไม่ได้รับการบริการเท่าที่ควรมากที่สุด รองลงมาคือ ความล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ ประกอบธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน ได้ทราบความต้องการของผู้เช่า และเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ ประกอบการพิจารณาลงทุน ธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องพักให้เช่ารายเดือนต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงข้อมูลส่วนบุคคลในเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
3. เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน ได้ทราบความต้องการของผู้เช่า และเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุน ธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องพักให้เช่ารายเดือนต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
2. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
3. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
4. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
5. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีปัจจัย ในการตัดสินใจเช่าห้องพัก รายเดือนแตกต่างกัน
6. ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
7. ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
8. ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน
9. ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน

10. ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนต่างกัน

11. ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า มีความแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้เช่าห้องพักรายเดือนใน ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

จากจำนวนสถิติห้องพักรายเดือน ส่วนงานกองคลังและแผนภาษีท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองรังสิต ในปี 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 2,462 ห้อง จึงกำหนดให้จำนวนประชากรดังกล่าวเป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เช่าห้องพักรายเดือนในหมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จากข้อมูลส่วนงานกองคลังและแผนภาษีท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองรังสิต จำนวน 1,623 ห้อง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของทาร์ยามาน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 0.05 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีก 10 % ชุดรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 355 คนนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาคำนวณแบบชั้นภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิจำแนกตามอาคารห้องพักเช่ารายเดือน แล้วจึงเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้เช่า ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 46 - ธันวาคม 2546

ในการเก็บข้อมูลจริงผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 355 คน ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 355 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้เช่าห้องพักรายเดือน หมู่ 2 ตำบลเมืองรังสิต โดยเลือกเก็บข้อมูลห้องพักละ 1 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่างๆ ทำการลงรหัส และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Sciences) การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้า ใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้เช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้า ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้า ใช้การวิเคราะห์ความถี่

2. การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics) ดังนี้

2.1 สถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

2.2 สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)

2.3 สถิติทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองประชากรแบบจับคู่

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า

จากจำนวนผู้เช่าทั้งหมด 355 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) มีระยะการเดินทางจากห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา 1 – 5 กิโลเมตร ระยะเวลาในการเดินทางจากที่ห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา น้อยกว่า 1/2 ชั่วโมง พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษาโดยทางรถประจำทาง ระยะเวลาที่พักอาศัยห้องพักในปัจจุบัน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวนผู้พักอาศัยในห้องพักรายเดือน 2 คน บุคคลที่พักอาศัยด้วยเป็นเพื่อน รู้จักสถานที่พักจากการพบโดยบังเอิญ และอัตราค่าเช่าห้องพักต่อเดือนราคา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท

1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน

ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองมาคือ ด้านบุคลากร ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสภาพแวดล้อม ส่วนระดับของความพึงพอใจผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่า ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองมาคือ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบมูลเหตุจูงใจด้านโรงแรมและความพึงพอใจรายด้าน ปรากฏผลดังนี้
ด้านทำเลที่ตั้ง

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับของความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวมมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านทำเลที่ตั้งโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจต่อความสะดวกในการสัญจรมากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อม

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจต่อมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอภายในห้องพักมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อความกว้างขวางของที่จอดรถมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อพัดลมและเครื่องปรับอากาศภายในห้องพักมากที่สุด

ด้านบุคลากร

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อด้านบุคลากรโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่ออัตราค่าจ้างของพนักงานและผู้ดูแลที่พักมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด

ด้านความปลอดภัย

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยรวมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อการดูแลสุขภาพความปลอดภัยในทรัพย์สินมากที่สุดในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเดินทางระหว่างออกหรือเข้าอาคารมากที่สุด

ด้านราคา

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ระดับของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านราคาโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อค่าปรับในการชำระค่าห้องเกินกำหนดเวลามีค่ามากที่สุด

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการโดยรวมสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อกระบวนการบริการโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจต่อการมีบริการรับฝากข้อความมากที่สุด ในขณะที่ผู้เข้าให้ระดับของความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการทำสัญญามากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการเช่าห้องพักรายเดือนต่างกัน พบว่า

ผู้เช่าที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ในขณะที่ผู้เช่าเพศหญิงมีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อมมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ เพศหญิงมีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจน้อยกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า

ผู้เช่ามีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการเช่าห้องพักรายเดือนต่างกัน พบว่า

ผู้เช่ามีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการเช่าห้องพักรายเดือนต่างกัน พบว่า

ผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เข้ามีระดับของความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 11 ระดับปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าโดยรวม มีความแตกต่างกัน พบว่า

ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม ของผู้เช่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้เช่ามีระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนน้อยกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทำเลที่ตั้งและด้านกระบวนการบริการผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนสูงกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ ส่วนในด้านความปลอดภัยและด้านราคาผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน

3. สรุปผลจากปัญหาของผู้เช่า

ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับการเช่าห้องพักรายเดือนด้านทำเลที่ตั้งจำนวน 56 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องน้ำท่วมเมื่อเกิดฝนตกหนักมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมรอบที่พักแออัด และไม่สะดวกในการสัญจร

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมจำนวน 62 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องเสียงรบกวนจากภายนอกอาคารหอพักมากที่สุด รองลงมาคือ กลิ่นเหม็นจากขยะ และต้องการให้มีสถานที่พักผ่อนบริเวณอาคารหอพัก ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง ต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มขึ้นภายในห้องพักรายเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และต้องการให้มีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่ชำรุดหรือเก่า ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านบุคลากร จำนวน 66 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานสำนักงานไม่สุภาพและขาดการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือ มีพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอ และมีพนักงานทำความสะอาดไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยจำนวน 66 คน ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง ต้องการให้มีการเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยให้มากที่สุด รองลงมา คือ มีบุคคลภายนอกผ่านเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาต และมีการขโมยทรัพย์สินภายในอาคารหอพัก ตามลำดับ

ด้านราคา ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านราคาจำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง อัตราค่าเช่าห้องพักรายเดือนแพงมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าน้ำแพง และอัตราค่าไฟฟ้าแพง ตามลำดับ

ด้านกระบวนการบริการ ผู้เช่ามีปัญหาเกี่ยวกับด้านราคาจำนวน 60 คน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง ไม่ได้รับการบริการเท่าที่ควรมากที่สุด รองลงมาคือ ความล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือ

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือน

ปัจจัยในการตัดสินใจ

ผู้เข้าให้ระดับของความสำคัญปัจจัยในการตัดสินใจเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเข้าห้องพักรายเดือนด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองมาคือ ด้านบุคลากร ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมกร คำนวน (2544 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อพนักงานในการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเจดโณม เจริญวิจิตร (2518 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความเป็นอยู่และการบริการหอพักเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ในการเลือกหอพักนักศึกษาคำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคำนึงถึงความสะดวก สิ่งแวดล้อม ค่าบริการหอพัก และการคมนาคม จากการผู้เข้าจะให้ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเข้าห้องพักในเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด อาจเนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ที่ต้องอยู่ร่วมกับคนอื่นเป็นจำนวนมาก ผู้เข้าจะต้องระมัดระวังในการดำรงชีวิตโดยเฉพาะสตรี โดยทั่วไปแล้วผู้เข้าทุกคนมีความต้องการทางด้านที่อยู่อาศัยที่มีความสะอาด ปลอดภัยสบาย ปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายเมื่ออยู่อาศัยจะทำให้ผู้อยู่อาศัย มีความสบายใจไม่ต้องกังวลในชีวิตและทรัพย์สิน ส่งผลให้สุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงจิตใจแจ่มใสเบิกบาน ทำให้ผู้เข้าประกอบกิจการงานหน้าที่หรือศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือน

ผู้เข้ามีระดับความพึงพอใจในการเข้าห้องพักรายเดือนโดยรวมในระดับมาก ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านราคา และด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้เข้าให้ระดับความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด รองมาคือ ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี หนามหาววิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการสูง รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรภากร สุวรรณ (2538 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพักของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจมากในเรื่องทำเลที่ตั้ง เพราะมีความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านราคามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจสรุปได้จากปัญหาที่ผู้เข้ากล่าวว่า มีอัตราค่าเช่าที่แพง และต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เห็นว่าผู้เข้าได้นำทั้งสองมาเปรียบเทียบ จึงทำให้ผู้เข้ามีความพึงพอใจทั้งด้านราคาและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541: 46) กล่าวไว้ว่า นักการตลาดจะต้องสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันและความแตกต่างนั้นจะต้องสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) คุณค่านั้นจะต้องสูงกว่าต้นทุนหรือราคาของสินค้า ทั้งนี้ยึดหลักว่าคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้าต้องมากกว่าราคาสินค้า จากการที่ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของหอพักเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เข้าตัดสินใจเข้า

มาพักอาศัย และเมื่อได้ผู้เช่าได้เข้ามาพักอาศัยแล้วด้านทำเลที่ตั้งได้ตอบสนองความต้องการของผู้เช่าได้มากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ อาจเนื่องจากทำเลที่ตั้งของหอพักตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุปโภคบริโภคและยังใกล้กับสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา และยังเป็นเส้นทางผ่านของรถประจำทางหลายสาย ทำให้ผู้เช่ามีความสะดวกในการสัญจร จึงทำให้ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งมากกว่าด้านอื่นๆ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า มีระดับของความสำเร็จของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำเร็จของปัจจัยในการตัดสินใจด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ในขณะที่เดียวกัน ผู้หญิงให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำเร็จของปัจจัยในการตัดสินใจด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541 : 37 ; อ้างอิงจาก Mercellino 1993) เรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม กล่าวไว้ว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของหอพักมากกว่าเพศชาย และมีปัจจัยการรับรู้ด้านอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยในขณะที่เพศชายให้ความสำคัญกับเรื่องความต้องการเป็นอิสระส่วนตัวมากกว่าเพศหญิง แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างมีปัจจัยในการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน การคำนึงถึงปัจจัยด้านต่างๆ ของห้องพักรายเดือนเพื่อประกอบการตัดสินใจเช่าพักนั้น ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้เช่าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้เช่าที่มีเพศต่างกัน มีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาจสรุปตามที่ จิตตนันท์ เดชะคุปต์ (2544 : 29) ได้จำแนกประเภทของผู้รับบริการโดยยึดเกณฑ์การพิจารณาอัตราค่าบริการ และคุณภาพของบริการเป็นสำคัญตามหลักของบลัมเบิร์ก คือ ลูกค้ายึดตัดสินใจด้วยเหตุผล รู้จักเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเงินกับการบริการที่ได้รับ แสดงให้เห็นว่า เพศหญิงเป็นลูกค้าประเภทที่พิจารณาอัตราค่าบริการและคุณภาพเป็นสำคัญ โดยเป็นลูกค้าที่ตัดสินใจด้วยเหตุผล รู้จักเปรียบเทียบความคุ้มค่าของเงินกับการบริการที่ได้รับ

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจในการเช่าห้องพักของผู้เช่าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน

ทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านความปลอดภัย และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 28-29 ; อ้างอิงจากสมจิตร ล้วนจำเริญ และคณะ , 2538 :128-131) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง กล่าวไว้ว่า การศึกษาของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้ามาอุปโภคบริโภค ผู้บริโภคที่มีการศึกษาแต่ละระดับจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน คือ ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงย่อมต้องการชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องการสินค้าที่จะมาตอบสนองชีวิตที่ดีขึ้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมจะสนใจถึงตัวเองมากขึ้นและจะสร้างความสุขให้กับชีวิตของตัวเอง โดยแสวงหาสินค้าที่จะมาตอบสนองความต้องการ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกห้องพักที่มีคุณภาพในการพักอาศัย ทั้งในส่วนห้องพักและสภาพแวดล้อมรอบห้องพัก รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น มลภาวะทางเสียง อากาศ กลิ่น และความปลอดภัยด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองชีวิตที่ดีขึ้นของตน มากกว่าผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 7 ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้เข้ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งในส่วนทางด้านความปลอดภัยที่ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 94) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง พบว่า ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อสภาพที่นอน ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและเวรยามรักษาความปลอดภัย แสดงว่า การที่ผู้เข้ามีระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีรายได้และอาชีพที่ต่างกันไปเช่นกัน เช่น ผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาต่ำทำให้ต้องประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปจึงมีรายได้น้อย มีข้อจำกัดในการเลือกจึงมีที่อยู่อาศัยที่ราคาถูก จะคำนึงถึงแหล่งที่ตั้งที่ใกล้กับที่ทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่ส่วนผู้เข้าที่มีระดับการศึกษาสูงจะประกอบอาชีพที่มีรายได้มากกว่า จะไม่คำนึงถึงห้องพักกับที่ทำงานต้องมีระยะทางที่ใกล้กัน เพราะสามารถเลือกที่อยู่อาศัยได้หลายประเภท

อาชีพ

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้เข้าที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจในการเช่าห้องพักของผู้เข้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้เข้ามีระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 28-29 ; อ้างอิงจากสมจิตร ล้วนจำเริญ และคณะ , 2538 :128-131) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง กล่าวไว้ว่า อาชีพของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลถึงการอุปโภคบริโภคของผู้บริโภคเอง อาชีพของผู้บริโภคที่มีระดับรายได้สูงจะมีการใช้จ่ายเงินที่มากกว่าอาชีพที่มีระดับรายได้ต่ำ ซึ่งแต่ละอาชีพก็จะมีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน ในส่วนของด้านทำเลที่ตั้งที่ผู้เข้ามีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งผลงานวิจัยไม่

สอดคล้องกับ นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541 : 28 ; อ้างอิงจาก Goodal , 1972 : 151-161) เรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ที่มีความเห็นว่า การเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยนั้นจะต้องมีความสะดวกในการเดินทาง เข้าถึงแหล่งบริการต่าง โดยเฉพาะใกล้แหล่งงานและใกล้สถาบันศึกษา และไม่สอดคล้องกับกำลัง วนวิริยะกิจ (2540 : 13 ; อ้างอิงจาก Alonso ,1975 : 435) เรื่อง ความต้องการที่อยู่อาศัยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ศึกษาเฉพาะ คณะเกษตร คณะประมง คณะวนศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตรกล่าวไว้ว่า การเลือกบริเวณที่พักอาศัยว่าควรพิจารณาว่าเกี่ยวกับที่ตั้งของที่พักอาศัย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมและระยะห่างจากที่ทำงาน แสดงว่า ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดก็ตามต่างมีปัจจัยในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ของห้องพักเพื่อประกอบการตัดสินใจเช่าที่พักอาศัย เช่น ผู้ที่มีอาชีพผู้เช่าเป็นนักเรียน/นักศึกษา ก็จะต้องการความสะดวกสบายในการศึกษาหาความรู้ โดยเลือกหอพักที่มีเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียน บรรยากาศรอบหอพักที่สงบเงียบ มีระยะทางไกลจากสถานศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 8 ผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเช่าห้องพักของผู้เช่าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 95) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง พบว่า ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยขนาดของห้องพัก ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า จากอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งต่างกัน เช่น อาชีพนักศึกษาอาจมีระดับของความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวตอนกลางคืนมากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไปที่อาจมีระดับของความพึงพอใจในระดับน้อยกว่า เนื่องจากมีความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานทั้งวัน จึงต้องการพักผ่อนในตอนกลางคืนมากกว่าที่จะออกไปเที่ยว

รายได้

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี ดันประยูร (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพัก สภาพปัญหาและความต้องการของผู้เช่าห้องพัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะใช้ปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับนภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์ (2541 : 30 ; อ้างอิงจาก W.Lean และ Brain Goodal , 1977 : 199-200) เรื่อง ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ทำงานที่ศึกษาภาคสมทบ : กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ได้กล่าวถึงการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยว่า ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันในการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยอีกด้วย โดยผู้มี

รายได้ต่ำจะพยายามมีที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงาน เพราะจะประหยัดค่าเดินทาง โดยอาจเสียค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าเช่าบ้าน ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงจะสามารถเลือกที่อยู่อาศัยได้หลายประเภท โดยไม่สนใจว่าที่อยู่อาศัยกับที่ทำงานต้องมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพราะผู้ที่มีรายได้สูงจะสามารถเดินทางได้อย่างรวดเร็ว โดยจะใช้เวลาเท่ากับผู้รายได้น้อยที่อยู่ใกล้แหล่งงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี ตันประยูร (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพัก สภาพปัญหาและความต้องการของผู้เช่าห้องพัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความต้องการลักษณะของห้องเช่าและบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านระยะทางไปแหล่งงานมีผลต่อที่อยู่อาศัยแต่มีความสัมพันธ์กับระดับของรายได้ โดยผู้เช่าที่มีรายได้สูงสามารถเลือกอยู่อาศัยตามต้องการ อาจอยู่เขตชานเมืองใกล้ถนนหลักหรือมีทางด่วนสามารถเดินทางสะดวก ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยจะเลือกอยู่ใกล้กับที่ทำงานโดยเป็นการลดเวลาและค่าเดินทางลง มักเดินทางโดยรถบริการขนส่งสาธารณะระยะทางเดินทางสั้นกว่าผู้ที่มีรายได้สูง

สมมติฐานข้อที่ 9 ผู้เช่าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 94) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหง พบว่า ผู้บริโภคที่มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถและความพึงพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : บทคัดย่อ) เรื่อง ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริการของหอพักสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี หนามหวิทยาลัยรามคำแหง เขตบางกะปิ พบว่า รายได้ของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของหอพักสตรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะผู้ที่มีรายได้ต่ำมีการเลือกเช่าห้องพักในราคาถูก ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงสามารถเลือกเช่าห้องพักได้ในหลายราคา ทำให้ระดับของความพึงพอใจในด้านต่างๆ อาจแตกต่างกัน เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในห้องพัก ที่ผู้เช่าที่มีรายได้ต่ำจำเป็นต้องมีระดับความพึงพอใจในสภาพห้องพัก ขนาดและเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักตามส่วนของเงินที่ตนเองได้จ่ายออกไป

ระยะเวลาในการเช่าห้องพักรายเดือนในปัจจุบัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบัน ต่ำกว่า 1 ปี 1- 3 ปี และมากกว่า 3 ปี ต่างมีปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนที่ไม่แตกต่างกัน การคำนึงถึงปัจจัยด้านต่างๆ ของห้องพักรายเดือน ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานข้อที่ 10 ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน

โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาพรณ หิรัญเกิด (2545 : 95) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการห้องพักบริเวณถนนรามคำแหงพบว่า ผู้บริโภคที่มีระยะเวลาในการพักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อขนาดของห้องพักการบริการเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้ห้องพักรับแขก-ห้องนั่งเล่น ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ ความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถ ความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องและการมียามรักษาความปลอดภัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักในปัจจุบันต่างมีระดับของความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านต่างๆของห้องพัก ซึ่งผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจที่เหมือนกันหรือทิศทางเดียวกัน นอกจากด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการที่ผู้เช่ามีระยะเวลาในการเช่าห้องพัก 1 – 3 ปี และ 3 ปี จะรู้ถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากรของห้องพักในการให้บริการมากกว่า จึงทำให้มีระดับของความพึงพอใจที่แตกต่างกับผู้เช่าที่มีระยะเวลาในการเช่าห้องพักต่ำกว่า 1 ปี

การเปรียบเทียบระดับมูลเหตุจูงใจด้านโรงแรมกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

สมมติฐานข้อที่ 11 ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือน ของผู้เช่า มีความแตกต่างกัน พบว่า ระดับของปัจจัยในการตัดสินใจเช่าห้องพักรายเดือนและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนโดยรวม ของผู้เช่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้เช่ามีระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือนน้อยกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทำเลที่ตั้งและด้านกระบวนการบริการผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพัก รายเดือนสูงกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ ส่วนในด้านความปลอดภัยและด้านราคาผู้เช่ามีระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน หากพิจารณาตามที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2541 : 45) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า ตามที่คอตเลอร์กล่าวไว้ว่า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งในที่นี้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ คือ ความคาดหวังของผู้เช่าห้องพักรายเดือน ส่วนระดับของความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน คือ ผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่ผู้เช่าจะได้รับในขณะที่เข้าพักในห้องพัก พบว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ในระดับที่น้อยกว่าความคาดหวัง

3. สรุปผลจากปัญหาปัญหาของผู้เช่า

ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง น้ำท่วมเมื่อเกิดฝนตกหนักมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมรอบที่พักแออัด และไม่สะดวกในการสัญจร ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การที่พื้นที่บริเวณหมู่ 2 ในตำบลเมืองรังสิต เป็นหมู่บ้านจัดสรรเก่ามีเทศบาลเป็นผู้ดูแล ต่อมาได้มีเจ้าของที่พักอาศัยบางท่านทำบ้านที่พักอาศัยของตนเป็นรูปแบบของห้องพัก หรืออาจมีการขายให้กับผู้อื่นแล้วพัฒนามาเป็นห้องพักแทน และบริเวณพื้นที่เป็นที่ลุ่มและอยู่ใกล้กับแม่น้ำเจ้าพระยา และประกอบกับมีตลาดขายของสดผลไม้ขนาดใหญ่ จึงยากในการขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น และในบริเวณดังกล่าวยังเป็นอยู่ของรถประจำที่เป็น

สถานีต้นสายของรถประจำทางสายหลักหลายสาย จึงทำให้ประชาชนจำนวนมากมารอขึ้นรถประจำทาง ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง เสียงรบกวนจากภายนอกอาคารหอพักมากที่สุด รองมาคือ กลิ่นเหม็นจากขยะ และต้องการให้มีสถานที่พักผ่อนบริเวณอาคารหอพัก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า หอพักบางสถานที่ที่มีบริเวณติดกับตลาดขายของสด และผลไม้ ที่เปิดขายทุกวันทำให้มีเสียงรบกวนจากประชาชนที่มาจับจ่ายจับสอย เสียงรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่ขับส่งผู้โดยสาร และกลิ่นเหม็นจากขยะที่มาจากตลาดได้ ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง ต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มขึ้นภายในห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ ไม่มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และต้องการให้มีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่ชำรุดหรือเก่า ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การที่หอพักส่วนใหญ่ที่เก็บข้อมูลมายังเป็นขนาดเล็ก อยู่มากกว่าหอพักขนาดใหญ่ และเป็นหอพักที่มีการจัดสร้างมาเป็นเวลานานมากแล้วและสร้างมาให้กับผู้เช่าที่มีรายได้น้อย ห้องพักจึงอาจมีลักษณะจัดทำในรูปแบบที่มีขนาดเล็ก มีห้องอาบน้ำ ห้องนํ้ารวม และเฟอร์นิเจอร์ที่มีในห้องพักลดตามส่วนของขนาดของห้องพัก ดังนั้นจึงไม่สามารถที่จะรองรับกับความต้องการของผู้เช่าปัจจุบันผู้เช่าที่มีทั้งนักเรียนนักศึกษา พนักงานงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีความต้องการหลากหลาย ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านบุคลากร ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานสำนักงานไม่สุภาพและขาดการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือ มีพนักงานสำนักงานไม่เพียงพอ และมีพนักงานทำความสะอาดไม่เพียงพอ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานของหอพักมีผู้เป็นเจ้าของหอพักเป็นผู้ดูแลเอง หอพักบางที่อาจมีการให้ญาติ หรือจ้างแม่บ้านเป็นผู้ดูแลในเรื่องการเก็บเงินค่าห้องพัก ดูแลรักษาความสะอาด ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว

ด้านความปลอดภัย ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง ต้องการให้มีความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ มีบุคคลภายนอกผ่านเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาต และมีการขโมยทรัพย์สินภายในอาคารหอพัก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า จากการที่หอพักส่วนใหญ่มักยังเป็นผู้ประกอบการ หรือญาติ หรือแม่บ้านเป็นผู้ดูแลหอพักเอง โดยจะพักอาศัยอยู่ในหอพักหรือบริเวณหอพักของตนเอง จึงไม่มีการจ้างยามรักษาการณ์มาดูแลรักษาความปลอดภัย ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านราคา ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง อัตราค่าเช่าห้องพักแพงมากที่สุด รองลงมาคือ อัตราค่าน้ำแพง และอัตราค่าไฟฟ้าแพง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การที่ผู้ประกอบการหอพักส่วนใหญ่ที่เป็นรายเก่ามีการคิดราคาเช่าห้องพักกับค่าสาธารณูปโภคที่ไม่แตกต่างกับคู่แข่งในรายใหม่ โดยผู้ประกอบการรายเก่าบางท่านไม่คำนึงถึงว่าอาคารหอพักของตนเองนั้นมีสภาพหอพักที่เก่า ขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ที่เท่าเทียมกับผู้ประกอบการหอพักรายใหม่ที่เป็นคู่แข่งกันไม่ได้ ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุง

ด้านกระบวนการบริการ ผู้เช่ามีปัญหาเรื่อง ไม่ได้รับการบริการเท่าที่ควรมากที่สุด รองลงมาคือ ความล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า หอพักส่วนใหญ่ ไม่มีช่างซ่อมบำรุงในหอพัก เมื่อเกิดปัญหาในการซ่อมแซมในหอพักขึ้นจะมีการไปจ้างช่างภายนอกมาซ่อมแซม จึงอาจเกิดความล่าช้าในมาซ่อมแซม ด้วยเหตุนี้จึงอาจเป็นผลให้ผู้เช่ามีปัญหาดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการควรพิจารณาปรับปรุง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเข้าพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจห้องพักให้เช่ารายเดือน ได้ทราบความต้องการของผู้เช่า และเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุน ธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับห้องพักให้เช่ารายเดือนต่อไปดังต่อไปนี้

1. ด้านทำเลที่ตั้ง จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งพอสมควร เนื่องจากห้องพักรายเดือนมีทำเลที่ตั้งที่ดี โดยผู้เช่าคำนึงถึงที่พักอาศัยที่ควรอยู่ตั้งใกล้ที่ทำงานหรือสถาบันการศึกษา เพื่อสะดวกในการเดินทาง รวมถึงใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุปโภคบริโภค เพื่อความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอย จึงทำให้ระดับของความพึงพอใจของผู้เช่าในด้านทำเลที่ตั้งมีค่ามากที่สุดในทุกด้าน และในครั้งต่อไปในการทำธุรกิจหอพักควรมีการเลือกทำเลที่ตั้งที่พื้นที่มีระบบการระบายที่ดี และมีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่ไม่แออัด เหมาะสมกับการเข้าพัก

2. ด้านสภาพแวดล้อม จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมีค่าแตกต่างกันเล็กน้อย โดยผู้เช่าคำนึงถึงการมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอภายในห้องพักมากกว่าความสะดวก การออกแบบ ความคงทนของและการตกแต่งในห้องพักและอาคาร นั้นผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ประกอบการควรเน้นการมีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างในห้องพัก และมีการควบคุมดูแลเข้มงวดในกฎระเบียบของผู้เช่าในด้านเสียงรบกวน ความสงบภายในอาคาร ไม่ให้เสียงดังอีกที มีการตรวจตราเรื่องการจัดขยะมูลไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น และมีการจัดบริเวณพักผ่อนภายในอาคารแก่ผู้เช่าให้มากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับปานกลางและจากผลการวิจัยให้ระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด แสดงว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการควรเร่งปรับปรุง เพื่อสร้างระดับของความพึงพอใจให้แก่ผู้เช่า ซึ่งสอดคล้องกับที่ ผู้เช่าได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักว่าต้องการให้มีการเพิ่มเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก และมีการเปลี่ยนเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่เก่าหรือชำรุดใหม่ และมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้เช่าได้อีกระดับหนึ่ง

4. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจโดยรวมในระดับมาก และมีระดับของความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน แสดงว่าผู้เช่ามีความพึงพอใจในอัตราค่าจ้าง ความเอาใจใส่ และบุคลิกภาพ การแต่งกายของบุคลากรพอสมควร แต่ควรมีการเพิ่มพนักงานในสำนักงาน และพนักงานทำความสะอาดให้มากขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้เช่าได้กล่าวไว้ในด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรมีการเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อเพียงพอกับการให้บริการกับผู้เช่า และมีการรักษาระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้อย่างนี้สม่ำเสมอ และมีการพัฒนาอบรมให้บุคลากรให้มีการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นไปอีกเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้เช่าให้มากขึ้น

5. ด้านความปลอดภัย จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินในระดับมาก แต่ระดับความพึงพอใจต่อประเด็นดังกล่าวมีค่าน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้เช่ามีปัญหาในด้านความ

ปลอดภัยในเรื่องความต้องการให้มีการเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ประกอบการควรเพิ่มการบริการกับการมีเวรยามรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้เช่า และมีความเข้มงวดในเรื่อง บุคคลภายนอกที่จะผ่านเข้าออกภายในอาคารหอพักให้มากขึ้น เพื่อที่ให้ผู้เช่าที่พักรู้สึก ปลอดภัย และมั่นคงในสวัสดิภาพของตน

6. ด้านราคา จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจอยู่ใน ระดับมาก แต่มีระดับของความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่ผู้เช่าได้กล่าวไว้ว่า มี อัตราค่าเช่าที่แพงซึ่งจะเห็นว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้เช่าได้ให้ระดับความ พึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ห้องพักให้เช่ามีราคาที่แพงแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกใน ห้องพักที่มอบให้แก่ผู้เช่าน้อยไม่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายออกไป ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ประกอบการควร จะปรับปรุงระดับราคาเช่าของห้องพักนั้นให้เหมาะสมกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ เช่าเกิดความพึงพอใจโดยรู้สึกว่าการคุ้มค่างบเงินที่จ่ายออกไป

7. ด้านกระบวนการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าให้ระดับความสำคัญของปัจจัยในการ ตัดสินใจและระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ผู้เช่ามีระดับของความพึงพอใจในเรื่อง การให้พนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีการ บริการรับฝากข้อความน้อยกว่าระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจในประเด็นดังกล่าว ซึ่งสอดคล้อง กับที่ผู้เช่าได้กล่าวเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการบริการในเรื่อง ไม่ได้รับการบริการเท่าที่ควร และความ ล่าช้าในการให้ความช่วยเหลือ แสดงให้เห็นว่า ด้านกระบวนการบริการผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงใน การให้บริการกับผู้เช่าให้เพียงพอกับความต้องการของผู้เช่า และมีความรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เช่าให้มากขึ้น เพราะถือว่าการบริการเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้สนใจจะทำการศึกษาในครั้งต่อไป ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจ และความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในจังหวัดอื่น ๆ เพราะจะทำให้ทราบถึงปัจจัยในการ ตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้เช่าในส่วนพื้นที่ที่ต่างกันออกไป เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานใน การปรับปรุงห้องพักรายเดือนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเพียงผู้เช่ากลุ่มที่เป็นห้องพักรายเดือน ถือว่าเป็นเพียงกลุ่มผู้ เช่าที่พักอาศัยกลุ่มหนึ่ง แต่ในขณะที่มีกลุ่มผู้เช่าที่พักในรูปแบบอื่นอีก เช่น คอนโดมิเนียม แฟลต ซึ่งถือว่าเป็น กลุ่มที่น่าสนใจในการศึกษาอีกกลุ่มหนึ่ง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าการวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยกลุ่มผู้ เช่าที่พักอาศัยในคอนโดมิเนียม แฟลต ฯลฯ เพื่อทราบความต้องการและความพึงพอใจของผู้เช่ากลุ่มนี้

3. การวิจัยในครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาในเรื่องของ ความต้องการและปัญหาของผู้เช่า แทนปัจจัย ในการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้เช่า

4. ในการเก็บข้อมูลที่ผ่านมาผู้วิจัยได้ให้แม่บ้านผู้ดูแลหอพักเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไป ให้ตามห้องพักของผู้เช่า โดยเมื่อผู้เช่าตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้เช่าจะนำแบบสอบถามมาส่งคืนให้แก่ แม่บ้าน ซึ่งผลการเก็บแบบสอบถามต้องใช้เวลาในการรอแบบสอบถามต่อหนึ่งอาคารหอพักประมาณอาคาร ละ 2-3 สัปดาห์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปว่า ควรให้ผู้วิจัยมีการดำเนินการเก็บ แบบสอบถามโดยการมีการแจกของสมนาคุณแก่แม่บ้านในการให้ช่วยเก็บแบบสอบถาม หรือผู้วิจัยมีการ

ดำเนินการเก็บแบบสอบถามเองโดยการแจกแบบสอบถามบริเวณหน้าหอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อความรวดเร็วในการได้แบบสอบถามกลับคืนมาทำวิจัย

5. ในการวิจัยครั้งต่อไปถ้ากรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ถึง 30 ตัวอย่าง ให้ทำการรวมกลุ่มกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวหรือไม่ในกลุ่มตัวอย่างมาใช้ในการแสดงสมมติฐาน ทั้งนี้เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการทดสอบสมมติฐานได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทียม. (2539). สภาพปัจจุบันและความต้องการที่พึงอาศัยของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติมา ปรีดีलग. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- .(2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล วุนวิริยะกิจ. (2540). ความต้องการที่อยู่อาศัยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรณีศึกษาคณะเกษตร คณะประมง คณะวนศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมการเกษตร คณะสัตวแพทยศาสตร์. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เชมกร คำนวน. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาพเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตนันท์ เดชะคุปต์. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 - 7 สาขาวิชาเคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยยะ พัฒนเจริญ. (2539). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อาศัยในทาวน์เฮาส์ 2 ชั้นที่อยู่อาศัยในโครงการที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก-ขนาดกลางและใหญ่ ในย่านบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิม. (2538). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจ็ดโถม เจริญจิตร. (2518). ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่และการบริการหอพักเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีเกียรติ พิตกรปรีชา. (2538). การศึกษาอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตห้วยขวาง. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2515). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์. (2541). ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยประเภทเช่าของผู้ที่ศึกษา ภาควิชาการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- นภาพรณ หอมอ่อน. (2545). การตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (ไทยศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา ศรีโพธิ์. (2528). เอกสารประกอบการสอนสถิตินอนพาราเมตริก. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัทรี แสงทองศรีกมล. (2527). กระบวนการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเขต การศึกษา 12. วิทยานิพนธ์. กศ.บ. (บริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ปภากร สุวรรณธาดา. (2538). การศึกษาความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณิดัน ประยูร. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญ ลักษณานนท์. (2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2542). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2531). เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารการตลาด. สาขาวิทยาการ จัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- .(2543). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริหาร. สาขาเศรษฐศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เมธี ปิลันธนานนท์. (2526). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- ยุทนา ธรรมเจริญ. (2530). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ศรีบุญอุตสาหกรรมการพิมพ์.
- รชนา อัมชะกิจ. (2539). กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเชิงวิทยาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรไร นันทนาวัฒน์. (2540). สภาพการเช่าและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง : กรณีศึกษา โครงการเคหะชุมชน บางพลี. วิทยานิพนธ์. คพ.ม. (เคหการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิสิทธ์พัฒนา.
- (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิสิทธ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สกล พงศ์วรทรัพย์.(2545). พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ สำนักงาน บริการสาขา บริษัท แอดวานซ์ อิโพร เซอร์วิส (เอไอเอส) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- .(2523). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกลม.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ยงพลเทรดดิ้ง.
- สุธี นาทวรทัต. (2537). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาพรรณ หิรัญเกิด. (2545). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณถนนรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลสิทธิ์ หยางกูร. (2529). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วุฒิชัย จำนง. (2525). *พฤติกรรมการตลาด*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ :
- อุไรวรรณ แยมเนียม. (2530). *หลักการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิ่งจันทร์การพิมพ์.
- อำนวย เลิศขยันดี. (2539). *สถิตินอนพาราเมตริก*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศิลปสนองการพิมพ์.
- Smith, Henry. C . (1955). *psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw-Hill Book Co.,
- Vroom, W.H. (1964). *Work and Mativation*. New York : John Wesley and Sons Inc,
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3rd ed. Tokyo : Harpes International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยใจในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือน
ของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต เพื่อใช้ประกอบในศึกษาระดับปริญญาโทของนิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์แก่ธุรกิจบริการห้องพัก และผู้ที่นำผลวิจัยไปศึกษาอย่างต่อเนื่อง

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการทำแบบสอบถามและประมวลผล ดังนี้
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้เช่าในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ท่านจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เช่า

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่าง หรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ เจ้าของกิจการ

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนาเดิม

☐ กรุงเทพมหานคร

☐ ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพ)

☐ ภาคเหนือ

☐ ภาคใต้

☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ระยะทางการเดินทางจากห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา

☐ น้อยกว่า 1 กิโลเมตร

☐ 1 - 5 กิโลเมตร

☐ 6 - 10 กิโลเมตร

☐ มากกว่า 10 กิโลเมตร

8. ระยะเวลาในการเดินทางจากที่ห้องพักไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา

☐ น้อยกว่า 1/2 ชั่วโมง

☐ 1/2 - 1 ชั่วโมง

☐ 1 ชั่วโมงครึ่ง - 2 ชั่วโมง

☐ 2 ชั่วโมงขึ้นไป

9. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังที่ทำงาน/สถานศึกษา

☐ เดิน

☐ รถจักรยานยนต์

☐ รถประจำทาง

☐ รถยนต์รับจ้าง

☐ รถจักรยาน

☐ รถจักรยานยนต์รับจ้าง

☐ รถยนต์ส่วนตัว

10. ระยะเวลาที่ท่านพักอาศัยที่ห้องพักในปัจจุบัน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ มากกว่า 3 ปี

☐ 1 - 3 ปี

11. จำนวนผู้อยู่อาศัยในห้องพักของท่าน (รวมทั้งตัวท่านด้วย)

☐ 1 คน

☐ 3 คน

☐ 2 คน

☐ มากกว่า 3 คน

12. บุคคลที่อยู่อาศัยห้องพักเดียวกับท่าน

☐ เพื่อน

☐ บิดามารดา

☐ อยู่ตามลำพัง

☐ญาติ พี่น้อง

☐สามี / ภรรยา / บุตร

13. ท่านรู้จักสถานที่พักได้อย่างไร

☐ เห็นจากป้ายโฆษณา

☐ คำแนะนำจากเพื่อน

☐ คำแนะนำจากญาติพี่น้อง

☐ พบโดยบังเอิญ

☐ คำแนะนำจากบิดามารดา

14. อัตราค่าเช่าห้องพักของท่านเดือนละเท่าใด

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท

☐ 2,501 – 3,000 บาท

☐ มากกว่า 3,500 บาท

☐ 2,001 - 2,500 บาท

☐ 3,001 – 3,500 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจและ ความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่าในตำบลเมืองรังสิต

คำชี้แจง: ก่อนการเช่า ท่านให้ความสำคัญต่อการเลือกพักที่ห้องพักรายเดือนในตำบลเมืองรังสิต มากน้อยเพียงใด และภายหลังจากการเช่าท่านมีความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยที่

ระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับ	2	หมายถึง	น้อย
ระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ	4	หมายถึง	มาก
ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในด้านความสำคัญและความพึงพอใจเพียงด้านละ 1 ระดับ
ความคิดเห็นของท่าน

ระดับความสำคัญ (ก่อนเช่า)					ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของห้องพักให้เช่าราย เดือนในตำบลเมืองรังสิต	ระดับความพึง พอใจ(หลังเช่า)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านทำเลที่ตั้ง					
					1. ใกล้สถานที่ทำงานหรือสถานบันการศึกษา					
					2. ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุปโภคบริโภค					
					3. ใกล้แหล่งติดต่อธุรกิจ					
					4. ความสะดวกในการสัญจร เช่น มีรถประจำทางวิ่งผ่าน					
					5. สภาพแวดล้อมรอบที่พัก เช่น ชุมชน					
					ด้านสภาพแวดล้อม					
					1. การออกแบบอาคาร ความคงทนของอาคาร					
					2. บรรยากาศและการตกแต่งภายในอาคาร					
					3. บรรยากาศและการตกแต่งภายในห้องพัก					
					4. ความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของอาคาร					
					5. มีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างเพียงพอในห้องพัก					
					6. เสียงรบกวน ความสงบ ภายในอาคาร					
					ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
					1. เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก เช่น เตียง ตู้ โต๊ะ เก้าอี้					
					2. พัดลม และ เครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก					
					3. สถานที่ต้อนรับผู้มาติดต่อ					
					4. ความกว้างขวางของที่จอดรถ					

ระดับความสำคัญ (ก่อนเช่า)					ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของห้องพักราย เดือนในตำบลเมืองรังสิต	ระดับความพึง พอใจ(หลังเช่า)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					5. ร้านบริการอื่นๆ เช่น ร้านซัก-รีด ร้านเสริมสวย ร้าน อาหาร					
					ด้านบุคลากร					
					1. อธิยาศัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก					
					2. ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย					
					3. ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด					
					4. บุคลิกภาพ การแต่งกาย ของพนักงานทุกแผนก					
					5. บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
					ด้านความปลอดภัย					
					1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน					
					2. การดูแลรักษาความปลอดภัยในอัคคีภัย					
					3. ความปลอดภัยในการเดินทางระหว่างออกหรือเข้าอาคาร					
					ด้านราคา					
					1. ค่าเช่ารายเดือน					
					2. จำนวนเงินค่าเช่าล่วงหน้า ค่าประกัน และค่ามัดจำ					
					3. ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าส่วนกลาง					
					4. ค่าโทรศัพท์ภายในห้องพัก					
					5. ค่าปรับในการชำระค่าห้องเกินกำหนดเวลา					
					ด้านกระบวนการบริการ					
					1. ความรวดเร็วในการทำสัญญาเช่า					
					2. มีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
					5. มีบริการรับฝากข้อความ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า

1. ทำเลที่ตั้ง

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพแวดล้อม

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

5. ด้านความปลอดภัย

.....

.....

.....

6. ด้านราคา

.....

.....

.....

7. ด้านกระบวนการบริการ

.....

.....

.....

😊 ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม 😊

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร
หนังสือของเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์สุวรรณี ตรีวัฒนวงศ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย
วันเดือนปีเกิด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวนฤมล จิตรเอื้อ
วันที่ 29 มีนาคม 2522
1/1 หมู่ 4 ต.บึงบา อ.หนองเสือ
จ.ปทุมธานี 12170

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2537

มัธยมศึกษาตอนต้น
โรงเรียนหนองเสือวิทยาคม

พ.ศ. 2540

มัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนสตรีวรนาถบางเขน

พ.ศ. 2544

บริหารธุรกิจ (บัญชีบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยรังสิต

พ.ศ. 2546

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ