ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวเชนิสสา ระงับภัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.8343
ส713ค
ท.3

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

16 ส.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ

นางสาวเชนิสสา ระงับภัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2547

h 276806 ท.3

เชนิสสา ระงับภัย. (2547). ***ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์*** สารนิพนธ์ ก.ศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ 5 ด้าน คือ ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เช่าอาศัยอยู่ในหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่ลงทะเบียนเข้าพักจริงในปี 2546 จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบลิเคอร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test, f – test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวม ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่าและด้านสิ่งแวดล้อม ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นด้านสวัสดิการมีความเหมาะสมในระดับน้อย

2. ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวม ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก และด้านอัตราค่าเช่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสวัสดิการและด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

OPINION TOWARDS RENTAL DORMITORY SERVICES OF SOMPONG APARTMENT'S RENTERS

AN ABSTRACT

BY

MISS CHEYNISSA RANGABPHAI

Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the

Master of Education degree in Business Education

At Srinakharinwirot University

March 2004

Cheynissa Rangabphai. (2004). *Opinion towards Rental Dormitory Services of Sompong Apartment's Renters.* Master Thesis, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assist. Prof. Roenglak Rojanabhan

The purposes of this research were to study the opinion towards rental dormitory services of Sompong Apartment's renters in five aspects: sanitary, security system, rental rate, welfare and environment of residence and to compare the opinion classified by genders, ages, carees, income and educational levels.

The population, who were the target group, were 240 renters who have registered in 2003. The instrument used for collecting data was Likert-rating scale questionnaire. The data were statistical analyzed in terms of percentage mean, standard deviation, t-test and f-test.

The findings were as follows:

1. The renters were agree with the residence services at the high level in overall aspect. When analyzed in each aspect, the renters themselves influenced the opinion at the high level in almost every aspect, except the less level in welfare aspect.

2. There was non statistical significant difference inoverall and each aspect of the renters' opinion with different sexs, ages, careers and income.

3. There was statistical significant difference at the level of .01 in overall aspect as well as sanitary aspect, security system aspect and rental rate aspect, but for the aspects of welfare and environment, there were statistical significant difference at the level of .01 and .05 respectively for the opinion towards the services from the renters with different education levels.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เริงลักษณ์ โรจนพันธ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เริงลักษณ์ โรจนพันธ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 11 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความเมตตากรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความเสียสละของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรรณ ศิริแพทย์พิสุทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ่มไทย ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการการสอบปากเปล่า และให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ รองศาสตราจารย์ดร.อารีย์ พันธ์มณี และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง รวมทั้งคณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาให้ความรู้ อบรมสั่งสอนเป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ทุกคน ที่กรุณาให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา รองศาสตราจารย์นายแพทย์ชัชวิน ระงับภัย คุณสมพงศ์ แนบเนื้อ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอน และเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง ส่งผลให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เชนิสสา ระงับภัย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยายศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
	สมมติฐานการวิจัย	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความหมายของความคิดเห็น	6
	ความหมายของความสำคัญของที่พักอาศัย	8
	ประเภทของที่พักอาศัย	8
	ลักษณะของที่พักอาศัย	10
	แนวทางการดำเนินงานและพระราชบัญญัติหอพัก	11
	การดำเนินงานธุรกิจบริการ	14
	ประวัติความเป็นมาของหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	31
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	32
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
	การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	32
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	51
	ความสำคัญของการวิจัย	51
	ขอบเขตของการวิจัย	51
	สมมติฐานการวิจัย	51
	วิธีดำเนินการวิจัย	52
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	53
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
	การอภิปรายผล	55
	ข้อเสนอแนะ	58
	บรรณานุกรม	59
	ภาคผนวก	64
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย.....	36
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน.....	37
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ.....	38
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ...	39
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านอัตราค่าเช่า โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ.....	40
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสวัสดิการ โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ.....	40
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ.....	41
8	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	42
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	43
10	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	44
11	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	45
12	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	46
13	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	47
14	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	48
15	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
16	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 51

18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายค่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 51

19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก จำแนกตามระดับการศึกษา. 52

20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านอัตราค่าเช่า จำแนกตามระดับการศึกษา..... 53

21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 53

22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดวิจัย	5
2	การบริการมุ่งตอบสนองผู้บริโภคด้วย 4 C's	22
3	ผังที่ตั้งของสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	25

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ที่อยู่อาศัยนับเป็นสิ่งสำคัญมีความจำเป็นคือ เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ โดยที่ความเจริญของประเทศจะเริ่มต้นจากความมั่นคงของครอบครัวและจุดเริ่มต้นของครอบครัว คือที่อยู่อาศัย ดังนั้นปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยจึงเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งของประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย ธุรกิจด้านที่อยู่อาศัย จึงถือว่าเป็นธุรกิจที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศ และยังมีอิทธิพลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สภาวะการจ้างงาน ตลอดจนอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องมากมาย ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัย ได้ขยายตัวอยู่ในอัตราที่สูงอย่างไม่เคยมีปรากฏมาก่อน อย่างไรก็ตามตลาดที่อยู่อาศัยยังคงประสบกับภาวะความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจเป็นสำคัญโดยในช่วงปี พ.ศ. 2539 – พ.ศ. 2540 ตลาดที่อยู่อาศัยอยู่ในสภาวะซบเซาอย่างหนัก (สุริยา สุพัฒนะสกุล. 2542 : 3 – 5) เนื่องจากการชะลอตัวลงของเศรษฐกิจ และปริมาณที่อยู่อาศัยที่มีมากจนเกิดภาวะ อุปทานล้นตลาด (*over supply*) โดยเฉพาะช่วงที่ประเทศไทยได้ประสบวิกฤตเศรษฐกิจ ธุรกิจหลายประเภทต้องปิดกิจการจำนวนมาก ธุรกิจที่อยู่อาศัยก็ได้รับผลกระทบนี้เช่นกัน แม้กระนั้นก็ตามยังคงที่ความต้องการด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในรูปแบบของการเช่า โดยเฉพาะความต้องการเช่าหอพัก ห้องเช่าของนักศึกษา พนักงาน และผู้มีรายได้จำกัดที่ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้

สำหรับกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย อันเป็นเมืองที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นที่สุด นอกจากจะประสบปัญหาการเพิ่มขึ้นของประชากรในอัตราสูงแล้วยังประสบปัญหาการอพยพย้ายถิ่นของประชากรจากต่างจังหวัด ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การศึกษา การค้าระหว่างประเทศ และบริการ แม้ว่าในปัจจุบันความเจริญได้กระจายไปสู่ปริมณฑลใกล้เคียงแล้วก็ตาม จำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากประมาณ 5 ล้านคน ปัจจุบันเป็น 6,320,174 คน (วิชัย ทองไทย. 2544 : 7) และคาดว่าจะเป็นกว่า 11 ล้านคนในสิ้นปี พ.ศ. 2546

การเพิ่มขึ้นของประชากรทำให้ความต้องการด้านที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น ราคาที่ดินมีราคาสูงขึ้นมาก ทำให้แนวโน้มของการพัฒนาที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ทั้งในตัวเมืองชั้นในและชั้นนอกเป็นแบบแนวตั้ง เช่น แฟลต อาคารชุด อพาร์ทเม้นท์ เป็นต้น ผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถซื้อหาที่ดินและปลูกสร้างบ้านเป็นของตนเองได้ จึงหาที่อยู่อาศัยประเภทบริการให้เช่า เช่น อาคารชุด อพาร์ทเม้นท์ รวมทั้งหอพัก แม้กระนั้นปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดไป ประชากรในกรุงเทพมหานครยังคงต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตการทางจราจร ที่ทำให้เกิดการเสียเวลาในการเดินทาง ต้องสิ้นเปลืองทรัพย์สินและพลังงานต่าง ๆ อย่างไร้เหตุผล ทางออกอย่างหนึ่งคือ การตัดสินใจเช่าหอพัก หรืออพาร์ทเม้นท์ที่มีทำเลตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานเพื่อลดปัญหาการจราจร ผู้เช่าแต่ละกลุ่มยังอาจจะมีความต้องการหอพักหรืออาคารเช่าในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม ขนาดครอบครัว ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (สมใจ สุนทร. 2540 : 78 – 80) พบว่าสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้าน

ราคา ได้แก่ราคาค่าห้องพัก ค่าไฟฟ้า อันดับที่สองคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่หอพักมีให้ ได้แก่ โทรศัพท์ น้ำอุ่น แอร์ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในหอพัก เช่น ร้านซัก – รีด ร้านอาหาร และร้านขายของ อันดับที่สามคือปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของหอพักอยู่ใกล้แหล่งที่ทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับธุรกิจให้เช่าที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครนั้น กลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่คือ พนักงานบริษัทที่ดำเนินธุรกิจและต้องการเช่าพักเป็นระยะเวลานาน ไม่ต้องการเพียงแค่พักอยู่ในห้องแบ่งเช่าเล็ก ๆ แต่ต้องการหอพักที่เหมือนบ้านและต้องการให้มีการบริการเหมือนกับพักอยู่ที่บ้านของตนเอง สิ่งสำคัญที่ลูกค้าจะพิจารณาในการเลือกที่พักอาศัยได้แก่ ทำเลที่ตั้ง การคมนาคมสะดวก สามารถเข้า – ออกได้หลายทาง มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีระบบสื่อสารครบครัน ราคามาตรฐาน ตลอดจนบริการต่าง ๆ เสมือนผู้เช่าได้พักอาศัยอยู่ในบ้านมากกว่าห้องเช่าของโรงแรม (สมใจ สุนทร.2540 : 2 – 3)

ผู้วิจัยดำเนินธุรกิจให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ตั้งแต่ปี 2539 ก่อตั้งขึ้นมาบนเนื้อที่ 120 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 424/11 หมู่ 5 หมู่บ้านเศรษฐกิจ ซอยเศรษฐกิจ 36 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160 ด้วยทุนก่อสร้างประมาณ 8 ล้านบาท เป็นอาคารสูง 5 ชั้น มีจำนวนทั้งหมด 60 ห้อง

สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ให้บริการเช่าที่อยู่อาศัยแก่พนักงานบริษัทเอกชนต่าง ๆ ที่อยู่บริเวณรอบชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีบริษัท ห้างร้าน ประมาณ 10 แห่ง จ้างงานพนักงานที่ทำงานเป็นรายกะ รายวัน และรายเดือน โดยรวมประมาณ 1,000 – 1,500 คน (จากการสำรวจเบื้องต้นโดยการสอบถามผู้ประกอบการ : มิถุนายน 2545) สถานการณ์แข่งขันของธุรกิจหอพักในย่านนี้ แทบจะกล่าวได้ว่ามีการแข่งขันน้อยมาก เพราะมีผู้ประกอบการเพียง 2 รายคือ สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ และนิดห้องเช่า เมื่อพิจารณาคุณสมบัติเปรียบเทียบหอพัก สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความได้เปรียบสูงกว่าทั้งในด้านขนาดและจำนวนของห้องพัก ทำเลที่ตั้งตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัย การดำเนินกิจการในช่วงปีแรก มีผู้เข้ามาเช่าพักเต็มทุกห้อง อัตราการย้ายเข้า – ออกน้อยมาก ผู้เช่าบางรายเช่าอาศัยอยู่นานเป็นปี คิดโดยรวมผู้เช่าส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่นานมากกว่า 8 เดือนขึ้นไป

จากภาวะวิกฤตการณ์ด้านเศรษฐกิจ ในช่วงปี พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2541 สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ได้รับผลกระทบเช่นกัน ผู้เช่าพักมีจำนวนลดลงเรื่อย ๆ จนปัจจุบันผู้เช่าพักอาศัยมีจำนวนลดลงถึงร้อยละ 50 ของจำนวนผู้เช่าที่หอพักสามารถรองรับได้ โดยที่ผู้เช่าส่วนใหญ่เช่าอาศัยได้นานเพียงแค่ 3 เดือน อีกทั้งอัตราการย้ายเข้า ย้ายออกสูงถึง 2 รายต่อเดือน นอกจากนี้บริเวณชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจยังมีคู่แข่งรายใหม่เกิดเพิ่มอีกประมาณ 5 – 6 แห่ง ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจหอพักในอัตราที่สูงกว่าเดิม

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ จึงให้ความสนใจศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดที่อยู่อาศัยให้สูงกว่าเดิม และสามารถปรับปรุงสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ให้มีรูปแบบที่สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยยังเป็นแนวทางในการวางแผนสร้างหอพักเพิ่มในอนาคตเพื่อขยายให้ธุรกิจหอพักให้เช่า และเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจลงทุนเกี่ยวกับธุรกิจหอพักให้เช่าต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ในด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงกิจการสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักได้
2. เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจดำเนินธุรกิจหอพักให้เช่าต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ

1. กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา คือผู้เช่าอาศัยอยู่ในสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่ลงทะเบียนเข้าพักจริงในปี 2546 จำนวน 240 คน
2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการทำวิจัย แบ่งได้ดังนี้
   2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าหอพัก มีดังนี้
      2.1.1 เพศ แบ่งเป็น
         1. ชาย
         2. หญิง
      2.1.2 อายุ แบ่งเป็น
         1. 25 ปี ลงมา
         2. 26 – 35 ปี
         3. 35 ปี ขึ้นไป
      2.1.3 อาชีพ แบ่งเป็น
         1. ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ
         2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน / ข้าราชการ
         3. นิสิต / นักศึกษา
      2.1.4 รายได้ แบ่งเป็น
         1. ต่ำกว่า 7,000 บาท
         2. 7,001 – 15,000 บาท
         3. มากกว่า 15,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่า
2. อนุปริญญา / ปวส.
3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 5 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านสุขลักษณะของหอพัก
2.2.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก
2.2.3 ด้านอัตราค่าเช่า
2.2.4 ด้านสวัสดิการ
2.2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้าได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้เช่าหอพักเกี่ยวกับ ความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ของการให้บริการหอพักในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสุขลักษณะของหอพัก หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะอาดภายในหอพัก การระบายอากาศ แสงสว่างภายในห้องต่าง ๆ เช่นห้องรับรองแขก ห้องนอน ห้องน้ำห้องส้วม และทางเดินส่วนกลาง

1.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการในด้านการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ การดูแลการเข้า – ออกหอพัก ระบบการเตือนภัย หนีไฟ และดับไฟ ความสะดวกในการเข้า – ออกเมื่อมีอุบัติภัย

1.3 ด้านอัตราค่าเช่า หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ผู้เช่าต้องชำระสำหรับการเข้าอยู่อาศัยในแต่ละเดือน ได้แก่ ค่าเช่าห้อง ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์สายตรงในห้องพักและค่าโทรสาร

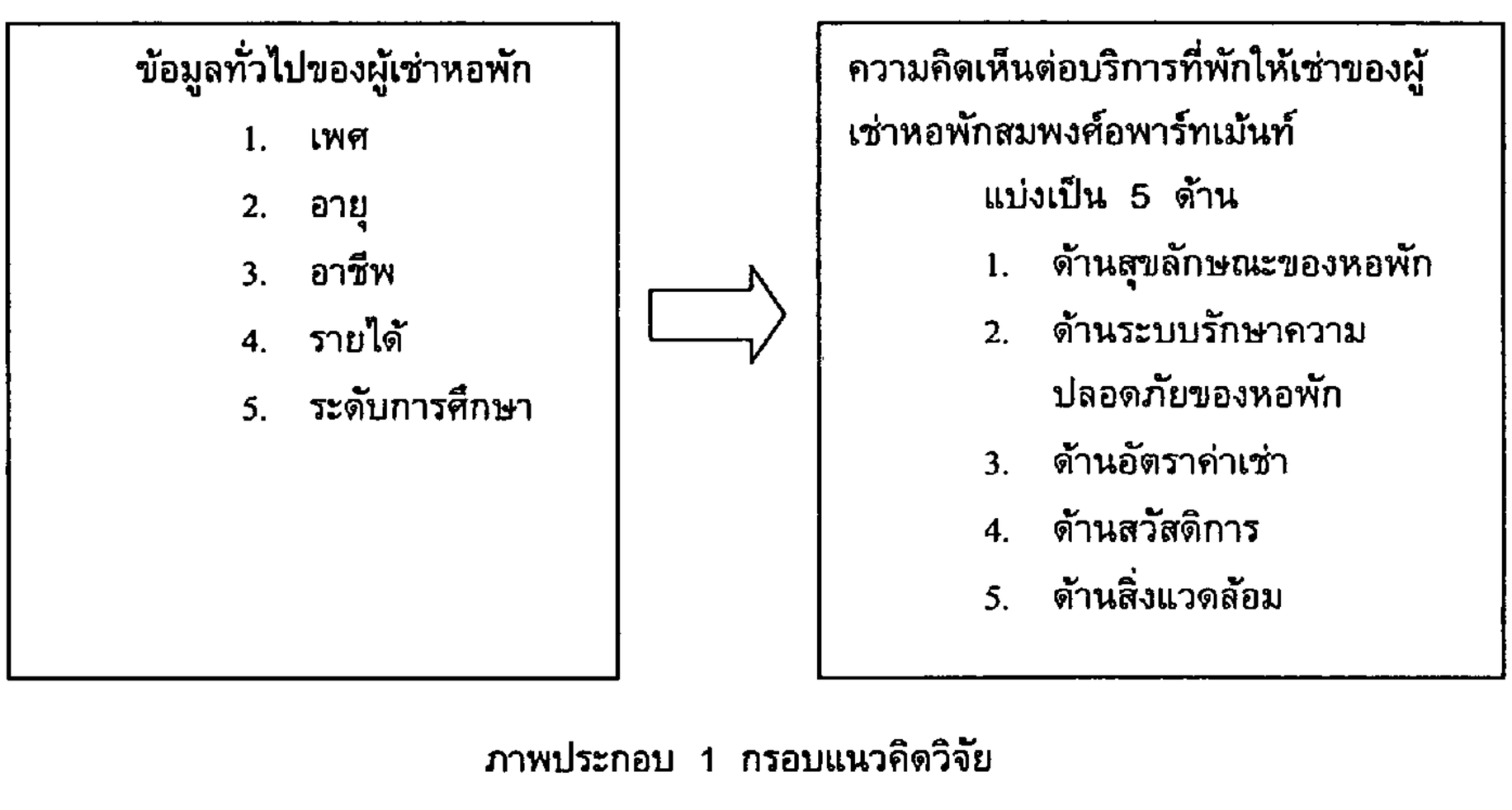
1.4 ด้านสวัสดิการ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เช่าได้รับบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าเช่า ได้แก่ ระบบการสื่อสารภายใน โทรศัพท์สาธารณะ ยารักษาโรค ร้านขายของ ที่นั่งพักอ่านหนังสือพิมพ์ ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ลานจอดรถ

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่โดยรอบหอพักที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัยทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ ได้แก่การประดับตกแต่งสถานที่ภายในและภายนอกหอพัก สภาพอาคารสถานที่โดยบริเวณ เสียงรบกวนจากภายนอก และความสะดวกในการสัญจร

2. ผู้เช่าหอพัก หมายถึง ผู้ที่เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ตามที่ลงทะเบียนเช่าห้องพักในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546

กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผู้เช่าหอพักที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้เช่าหอพักที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความคิดเห็น
2. ความหมายและความสำคัญของที่พักอาศัย
3. ประเภทของที่พักอาศัย
4. ลักษณะของที่พัก
5. แนวทางการดำเนินงานและพระราชบัญญัติหอพัก
6. การดำเนินงานธุรกิจบริการ
7. ประวัติความเป็นมาของหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ดังนี้

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม (2520 : 104) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความคิดเห็นยากที่จะแยกออกจากเจตคติได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายคลึงกันแต่ลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับเจตคติ

ความคิดเห็น ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2524 (ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540 : 33) ความหมายว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านเจตคติอย่างหนึ่ง แต่การลงความเห็นนั้นมักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (อภิชัย ซาซุม. 2538 : 10-11 ; อ้างอิงจาก สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. 2522 : 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกถึงวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคลที่ในขณะที่เจตคติแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน (2524 : อ้างจากอภิชัย ซาซุม. 2538 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า นักจิตวิทยาสังคมให้นิยามความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางภาษา (Verbal expression) เกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับเจตคติ เพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยขององค์ประกอบทางอารมณ์หรือทางพฤติกรรม

หลวงวิเชียร แพทยาคม (2539 : 17 ; อ้างจาก ไพโรจน์ ฉัตรมลคลศิริ. 2540 : 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึงความ

พยายามที่จะทำ (Intention To Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติ มักจะเปิดเผยถึงความคิดเห็นด้วย

ศักดิ์ สุนทรเสนี (2531 : 4) ได้อธิบายไว้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการจากการตอบสนองแนวความคิดต่าง เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น ๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง ดารา นักการเมือง และคนอื่น ฯลฯ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคมคนย่อมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์ (2540 : 9) ได้อธิบายความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง แต่ในบางครั้งความคิดเห็นบางสิ่งอาจเป็นจริงได้ ซึ่งความคิดเห็นมีความสำคัญเพราะการศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงานโครงการต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานการดำเนินงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนเจตคติตรงที่ไม่จำเป็นที่จะต้องแสดงความรู้สึก อารมณ์ หรือแม้กระทั่งการแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองหรือไม่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพียงคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าคนไม่เห็นด้วย บุคคลนั้นก็อาจจะเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้

พจนานุกรมเวบส์เตอร์ (Guralnik. 1976 : 46) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้

1. ความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันอย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่ก็ดูเหมือนว่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผล หรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละรายกรณี

จากคำจำกัดความต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยม การยอมรับ และการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจใช้การพูด

หรือการเขียน ให้สอดคล้องกับความรู้สึกภายในของตนเอง ซึ่งอาจจะมาจากประสบการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น เพราะความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป แล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ขณะนั้นเป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ ทั้งในทางบวกหรือลบก็ได้ ผ่านคำพูด การเขียนหรือเครื่องหมายสัญลักษณ์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นต่อลักษณะหอพักเอกชน เพราะการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการที่พักอาศัยและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรกิจบริการที่พักอาศัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจสูงสุด

2. ความหมายและความสำคัญของที่พักอาศัย

องค์การอนามัยโลก ได้ให้ความหมายของที่พักอาศัยไว้ว่า คือ สิ่งก่อสร้างที่มีโครงสร้างและใช้วัสดุถาวร มีสิ่งสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ มีสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมต่อร่างกายและจิตใจของคนแต่ละกลุ่มคนที่อาศัยอยู่ ทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ (สุนทรี ศีลพิพัฒน์. 2519) ดังนั้นที่พักอาศัยหาได้เป็นเพียงแต่ที่พักพิง (Shelter) หรือเครื่องใช้สอยในตัวเรือนเท่านั้นหากแต่ยังต้องประกอบด้วยสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงบริการต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมโยงบุคคลให้เข้ากับชุมชนและยังรวมถึงลักษณะการใช้พื้นที่สภาพทำเลที่ตั้งภายในโครงสร้างของระบบเมืองด้วย (อภิชาต พุทธวงศ์. 2527 : 15-20) พักอาศัยที่เหมาะต่อการดำรงชีพจึงต้องมีองค์ประกอบทางด้านภายภาพที่เหมาะสม ซึ่งหมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านอาคารสถานที่ ห้องพัก ที่นั่งพักผ่อน ห้องอาหาร สถานที่รับรองผู้มาเยี่ยม ห้องปฐมพยาบาล บริเวณสนาม ห้องน้ำ ห้องสุขา ทางเดิน ที่จอดรถ ห้องเก็บของ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมดังกล่าวมีส่วนสำคัญต่อ การพัฒนาลักษณะนิสัย ความรับผิดชอบ และคุณภาพชีวิต

ความหมายของหอพัก

คำว่า หอพัก ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 หมายถึง สถานที่ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พัก เช่น มีห้องนอน และเครื่องใช้ในการหลับนอน ห้องน้ำ และห้องส้วม เป็นต้น

2. รับผู้พักซึ่งเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปเข้าพักอาศัย โดยเจตนารับค่าตอบแทนในการเข้าพัก

3. หอพัก ตามกฎหมายหอพักจะมีเพียงสองประเภทเท่านั้นคือ หอพักชาย และหอพักหญิง หอพักชาย ผู้พักต้องเป็นผู้ชาย หอพักหญิงผู้พักต้องเป็นหญิง จะรับผู้พักปะปนกันมิได้

3. ประเภทของที่พักอาศัย

จากข้อมูลของสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง พบว่าในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนประชากรทั่วทั้งประเทศ 60 ล้านคนเศษ จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นทุกปีอนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตว่าข้อมูลประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลดังกล่าว เป็นตัวเลขของประชากรที่มีทะเบียนบ้านเท่านั้น จากการประมาณการของธนาคารอาคารสงเคราะห์คาดว่าจะมีจำนวนผู้ที่อาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมณฑลแต่ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากนับประชากรกลุ่มนี้ด้วยแล้ว คาดว่าจะมีประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่ต่ำกว่า 10 ล้านคน โดยคนเหล่านี้จะมีการเช่าที่อยู่อาศัย ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของที่อยู่อาศัยตามกลุ่มอาชีพ ความต้องการ และระดับรายได้ (นิรุธ ปิณฑะรุจิ. 11 : 2540 : 39 – 42) ได้ดังนี้

1. หอพัก กลุ่มผู้บริโภคของที่อยู่อาศัยประเภทนี้ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีรายได้น้อยคือ ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นนักศึกษาที่มีพื้นเพเป็นคน ต่างจังหวัดและคนที่ใช้แรงงานตามสถานประกอบการอุตสาหกรรม โดยมีอัตราค่าเช่าหอพักอยู่ระหว่าง 1,000 – 3,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งอัตราค่าเช่าอาจรวมหรือไม่รวมค่าน้ำและค่าไฟฟ้าที่ผู้เช่าใช้ไปในแต่ละเดือน

2. บ้านเช่า กลุ่มผู้บริโภคของที่อยู่อาศัยแบบให้เช่าประเภทนี้ โดยมากเป็นบุคคลที่มีรายได้ระดับปานกลาง คือ ตั้งแต่เดือนละ 10,000 ขึ้นไป กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นคนโสด นักวิชาชีพ นักศึกษา หรือคนทำงานทั่วไป ในกรณีบ้านที่เสนอให้เช่าทั้งหลัง กลุ่มเป้าหมาย คือกลุ่มนักศึกษาที่เป็นเพื่อนกัน ครอบครัวใหม่ หรือนักธุรกิจชาวต่างประเทศที่เข้ามาประจำตำแหน่งในบริษัทข้ามชาติ อัตราค่าเช่าห้องของบ้านเช่าโดยทั่วไปอยู่ระหว่าง 1,500 – 4,000 บาทต่อเดือน และอัตราค่าเช่าบ้านทั้งหลังโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน หรือมากกว่า โดยอัตราค่าเช่าอาจไม่รวมถึงค่าน้ำค่าไฟฟ้า ผู้เช่าใช้ไปในแต่ละเดือน

3. แฟลต กลุ่มผู้บริโภคของที่อยู่อาศัยประเภทนี้จะมีทั้งผู้เช่าซื้อและผู้เช่าต่อเป็นรายกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย ถึง ปานกลาง คือมีรายได้อยู่ในระหว่าง 8,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน กลุ่มเป้าหมายมีทั้งข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชนหรือค้าขาย รวมไปถึงนักศึกษาที่เช่าเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานศึกษา โดยอัตราค่าเช่าของแฟลตโดยทั่วไปอยู่ระหว่าง 2,000 – 3,500 บาทต่อเดือนเท่านั้น

4. อาคารชุด (คอนโดมิเนียม) ที่มีห้องพักขนาดเล็ก คือขนาดไม่เกิน 30 ตารางเมตร มักตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชนหรือสถานศึกษา โดยมีกลุ่มผู้บริโภคเป็นนักศึกษาและคนทำงานทั่วไป ส่วนอาคารชุดคอนโดมิเนียมที่มีห้องขนาดใหญ่ให้เช่ามักจะตั้งอยู่ใกล้ใจกลางเมือง และย่านธุรกิจการค้าที่สำคัญโดยกลุ่มผู้บริโภค มักจะเป็นคนทำงาน นักธุรกิจชั้นสูงคนไทยและนักธุรกิจต่างประเทศที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติหรือในองค์กรระหว่างประเทศที่ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางและติดต่อธุรกิจในย่านในกลางเมือง ดังนั้นกลุ่ม ผู้บริโภคของอาคารชุดระดับนี้ คือ ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

อัตราค่าเช่าของผู้ที่อาศัยอยู่ประเภทนี้จะถูกกำหนดไว้แตกต่างกันออกไป ตามขนาดของพื้นที่ใช้สอย และทำเลที่ตั้ง โดยอาคารชุดที่มีห้องพักขนาดเล็ก คือ ขนาดประมาณ 30 ตารางเมตร มักตั้งอยู่บริเวณแหล่งชุมชนหรือสถานศึกษาจะมีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 3,000 – 6,000 บาทต่อเดือน ส่วนอาคารชุดที่มีห้องขนาดใหญ่ มักจะตั้งอยู่ใจกลางเมืองและย่านธุรกิจการค้าที่สำคัญ เช่นอาคารชุดให้เช่าย่านสุขุมวิท ขนาด 2 ห้องนอน เนื้อที่ประมาณ 100 – 120 ตารางเมตร ขนาด 3 ห้องนอน เนื้อที่ประมาณ 280 – 300 ตารางเมตร มีอัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 25,000 – 45,000 บาทต่อเดือน

5. อพาร์ทเม้นท์ กลุ่มผู้บริโภคของอพาร์ทเม้นท์ในแต่ละระดับมีลักษณะแตกต่างกันไป ดังนี้

5.1 ระดับพิเศษ กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่คือ นักธุรกิจชาวต่างประเทศ อาทิ ญี่ปุ่น อเมริกา ยุโรป นอกจากนี้ ในช่วงที่ธุรกิจท่องเที่ยวได้มีการขยายตัวสูงขึ้น ทำให้เกิดธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ที่มีศักยภาพเทียบเท่าโรงแรมเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีฐานะดีอัตราค่าเช่าประมาณ 60,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

5.2 ระดับสูง กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่คือ นักธุรกิจชาวต่างประเทศในโซนเอเชีย เช่นไต้หวัน ฮ่องกง สิงค์โปร์ ญี่ปุ่น ฯลฯ และนักธุรกิจไทยที่มีรายได้สูง อัตราค่าเช่าประมาณ 30,000 – 60,000 บาทต่อเดือน

5.3 ระดับกลาง กลุ่มผู้บริโภคของอพาร์ทเม้นท์ระดับนี้ ส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจต่างชาติแถบเอเชีย เช่น ไต้หวัน สิงค์โปร์ ฮ่องกง อัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือน

5.4 ระดับธรรมดา กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นคนไทย ที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจชำระค่าเช่าร่วมกันกับเพื่อน ๆ หรือญาติพี่น้องที่มีรายได้ระดับสูงพอประมาณ อัตราค่าเช่าอยู่ระหว่าง 5,000 – 9,000 บาทต่อเดือน

5.5 ระดับล่าง กลุ่มผู้บริโภคของอพาร์ทเม้นท์หรือห้องเช่าระดับนี้ โดยมากคือนักศึกษาและคนทำงานที่มีพื้นเพอยู่ต่างจังหวัด เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้ไม่สูงนักและนิยมชำระค่าเช่าร่วมกับเพื่อนหรือญาติพี่น้อง โดยทั่วไปมีอัตราค่าเช่าต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

4. ลักษณะของที่พัก

สุนทรี ศีลพิพัฒน์ (2519 : 20 – 25) ได้ศึกษาถึงลักษณะหรือคุณสมบัติของที่พักอาศัยที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตไว้ว่า ควรเป็นสถานที่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ตอบสนองความต้องการทางร่างกาย เพื่อความเหมาะสมในการดำรงชีวิตและประกอบกิจกรรมต่าง ๆ มีเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

1.1 การถ่ายเทอากาศที่ดี เพื่อให้เกิดอากาศบริสุทธิ์และเพื่อไม่ให้เกิดความชื้นชื้นในที่พักอาศัย ทั้งนี้ควรมีทางระบายอากาศไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของพื้นที่ตัวอาคาร

1.2 อุณหภูมิ อุณหภูมิที่พอเหมาะควรเป็น 71.5 องศาฟาเรนไฮท์ และมีความชื้นสัมพัทธ์ 20 – 50 %

1.3 แสงสว่าง ต้องมีแสงสว่างเพียงพอเพื่อสะดวกต่อการทำงานให้ได้ผลปลอดภัยและรวดเร็ว

1.4 ปราศจากสิ่งรบกวนอื่นๆที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญและถ้าเป็นไปในระยะนาน ย่อมมีอันตรายต่อร่างกายและจิตใจได้ สิ่งรบกวนเหล่านี้ ได้แก่ เสียง กลิ่น ควัน ฝุ่น

2. สนองความต้องการทางจิตใจ เช่น การจัดบ้านเรือนให้สวยงาม เรียบร้อย สะอาด สงบ และมีความร่มรื่นจากต้นไม้ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม ไม่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล อู่รถยนต์จนเกินไป

3. สามารถป้องกันอุบัติเหตุได้ ก่อสร้างด้วยวัสดุที่แข็งแรง ถาวร ไม่เป็นเชื้อเพลิง มีระบบป้องกันอัคคีภัย ก่อสร้างถูกต้องตามหลักวิชา

4. สามารถป้องกันโรคติดต่อ เช่น การกำจัดขยะ น้ำเสียจากบ้านเรือน การจัดห้องนอน น้ำดื่ม น้ำใช้ให้ถูกสุขลักษณะ

โดยทั่วไปที่พักอาศัยควรมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้พักอาศัย กล่าวคือ ควรมีพื้นที่ 150 ตารางฟุตต่อ 1 คนแรก และ 100 ตารางฟุตต่อผู้พักอาศัยเพิ่ม 1 คน ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องสะอาด มีขนาดเหมาะสม จำนวนห้องส้วมต่อคนเฉลี่ย 10 คน : 1 ห้อง (เฉิดโฉม เหรียญวิจิตร. 2519 : 9 – 12) ที่พักอาศัยต้องไม่อยู่ไกลจากบริเวณที่ทำงานมากนัก และต้องไม่อยู่ใกล้กับแหล่งที่มีเสียงรบกวน หรือแหล่งที่อากาศเสีย ทองเรียน อมรรัชกุล (2525 : 20 – 29) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ที่พักอาศัยควรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องทำกิจกรรม ห้องรับแขก ห้องอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ ห้องนอน โต๊ะ เตียง ยาสามัญประจำบ้าน น้ำดื่ม โรงอาหาร ที่นั่งเล่น ห้องหรือสนามกีฬาพร้อมอุปกรณ์ และควรจัดให้มีความเป็นระเบียบสวยงาม ก่อให้เกิดบรรยากาศในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นไปในทางที่พึงประสงค์ ส่วนสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมห้อง คนงาน พฤติกรรมของตนเองและเพื่อนร่วมห้อง ต้องมีอิสระเสรีภาพพอเหมาะ ไม่มากจนทำลายเสรีภาพผู้อื่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเอื้อทั้งต่อการอยู่อาศัยการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานและการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศทางการ

ศึกษา ดังนั้น หอพักควรจัดให้เป็นระเบียบ สะอาด มีของใช้ที่ดี สวยงาม มีระเบียบกฎเกณฑ์ให้ทุกคนถือปฏิบัติ เช่นเดียวกับ จิรวัฒน์ วีรังกร (2528) ได้กล่าวถึงการจัดบริการสวัสดิการ คือ จัดที่พักให้สะดวกสบาย สะอาดปลอดภัย บริการสาธารณูปโภคเพียงพอกับความต้องการ จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการพักอาศัย สุขกายสบายใจ พร้อมทั้งส่งเสริมบรรยากาศทางการศึกษา จัดบริการสวัสดิการซ่อมแซมบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ บริการโภชนาการที่ถูก สุขอนามัยและราคาถูก

5. แนวทางการดำเนินงานและพระราชบัญญัติหอพัก

ธุรกิจด้านหอพักมีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในช่วงแรกไม่มีกฎหมายใดควบคุมการจัดตั้งและดำเนินงานหอพัก เป็นเหตุให้มีหอพักหลายแห่งดำเนินการไม่เหมาะสม และอาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และผิดศีลธรรมอันดีของประชาชน เป็นผลเสียหายแก่อนาคตของเยาวชนเป็นจำนวนมาก อันจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติโดยส่วนรวม ด้วยเหตุดังกล่าวทางรัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติหอพัก ออกใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2507 โดยมอบหมายให้กรมประชาสัมพันธ์รับผิดชอบกำกับดูแล ซึ่งในระยะแรกใช้บังคับเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จนถึงปัจจุบันจึงมีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร

การดำเนินงาน

กรมประชาสงเคราะห์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินกิจการหอพักของเอกชนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นนายทะเบียนหอพัก

พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ มุ่งที่จะให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียน นักศึกษา ที่เข้าพักในหอพักให้ได้รับความสะดวก ปลอดภัยและให้มีการเก็บค่าเช่าหอพักในอัตราที่เหมาะสม นอกจากนี้กรมประชาสงเคราะห์ยังมีนโยบายส่งเสริมการดำเนินกิจการหอพักของเอกชนให้ประสบความสำเร็จ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินการหอพักให้ดีขึ้นโดยคำนึงถึงการคุ้มครองสวัสดิการด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสุขลักษณะของหอพัก เช่น ความสะอาดของห้องต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยียน ห้องนอน ห้องน้ำและห้องส้วม ประการสำคัญทุกห้องต้องมีช่องแสงสว่างและช่องระบายอากาศอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะห้องนอนต้องมีความจุอากาศไม่น้อยกว่า 9 ลูกบาศก์เมตร

2. ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารหอพัก ตามกฎหมายมิได้มีข้อบัญญัติในเรื่องนี้ ในทางปฏิบัติกรมประชาสงเคราะห์ถือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายหอพักที่มุ่งให้การคุ้มครองสวัสดิภาพของเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ที่เข้าพักในหอพักได้รับความสะดวกปลอดภัยจึงกำหนดให้หอพักที่ขออนุญาตจดทะเบียนจัดตั้งหอพักกรณีอาคารหอพักสูงตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป หรืออาคารสูง 3 ชั้น ซึ่งมีชั้นลอยและใช้พื้นชั้นลอยเป็นห้องพัก เพื่อความปลอดภัยของผู้พัก ผู้ขออนุญาตจัดตั้งหอพัก ต้องจัดให้มีบันไดหนีไฟอีกทั้งหน้าต่างเหล็กดัดต้องสามารถเปิดออกไปยังบันไดหนีไฟได้ทุกชั้น ติดตั้งเครื่องดับเพลิงทุกชั้น ๆ ละ 1 เครื่อง และอาจมีการติดตั้งระบบเตือนภัยเมื่อมีกรณีฉุกเฉินหรือมีภัยอันตราย ผู้พักสามารถใช้ได้ทันที ในกรณีหอพักที่มีขนาดใหญ่โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในอาคารหอพัก จึงจะอนุญาตให้จัดตั้งหอพักได้ ยกเว้นถ้ามีบันไดชั้นลงสองทางก็ไม่ต้องจัดทำบันไดหนีไฟ

3. ด้านอัตราเช่า การขึ้นอัตราค่าเช่าห้องพัก ต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนหอพักก่อนจึงจะดำเนินการได้ หลักเกณฑ์พิจารณาอนุญาตให้หอพักแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบในส่วนของอัตราค่าเช่า มีดังนี้

3.1 อัตราค่าเช่าเดิม ได้ใช้มา 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 1 ปี อัตราค่าเช่าจะเพิ่มขึ้นได้ไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราเดิม

3.2 อัตราค่าเช่าเดิมที่ใช้มากเกิน 3 ปีขึ้นไป อัตราค่าเช่าจะเพิ่มขึ้นได้เกินกว่าร้อยละ 30 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 ของอัตราเดิม

3.3 อัตราค่าเช่าเดิมได้ใช้มาไม่ถึง 1 ปี หากจะขึ้นอัตราค่าเช่าได้ใช้มาไม่ถึง 1 ปี หากจะขึ้นอัตราค่าเช่าต้องมีเหตุผลข้อใดข้อหนึ่งดังนี้

ก. มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ตลอดจนบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดให้แก่ผู้พัก และปรากฏว่ามีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเป็นประจำตลอดมา

ข. ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภาวะทางเศรษฐกิจ ทำให้รายจ่ายสูงกว่าที่เคยเป็นอยู่

ค. เหตุผลอื่น ๆ ที่กรมประชาสงเคราะห์พิจารณาเห็นสมควร

4. ด้านสวัสดิการ นอกเหนือจากด้านปัจจัยสี่ที่หอมีให้แก่ผู้พักแล้ว จะเพิ่มบริการพิเศษ เช่น น้ำร้อนน้ำเย็น หนังสือพิมพ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ เครื่องเสียง โทรศัพท์ สันทนาการ อุปกรณ์กีฬาในร่มและกลางแจ้งที่รีดผ้า โทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้พักเป็นอย่างดี

5. ด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริเวณหอพักเป็นระเบียบสวยงาม สะอาดตา ถูกสุขลักษณะอนามัย

พระราชบัญญัติหอพัก กฎหมาย กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ประกาศ ณ วันที่ 13 มีนาคม 2507 ดังนี้

มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้

"หอพัก" หมายความว่า สถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พักตามพระราชบัญญัตินี้

"ผู้พัก" หมายความว่า ผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาตามที่กำหนด ในกฎกระทรวงเข้าอยู่ในหอพักโดยให้ทรัพย์สินตอบแทน

"เจ้าของหอพัก" หมายความว่า ผู้ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินกิจการหอพัก

มาตรา 4 พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่หอพักดังต่อไปนี้

1. หอพักของกระทรวง ทบวง กรม
2. หอพักที่รับผู้พักน้อยกว่าห้าคน
3. หอพักที่รับผู้พักโดยไม่เรียกทรัพย์สินตอบแทน
4. หอพักตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 6 หอพักมี 2 ประเภท

1. หอพักชาย สำหรับผู้พักที่เป็นชาย
2. หอพักหญิง สำหรับผู้พักที่เป็นหญิง

มาตรา 7 ห้ามมิให้ผู้ใดตั้งหอพัก เว้นแต่ผู้นั้นจะเป็นเจ้าของหอพักและได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน

มาตรา 8 เจ้าของหอพักต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
2. ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
3. ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่ความผิดนั้น ลหุโทษ หรือความผิดที่ได้รับกระทำโดยประมาท
5. ไม่เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้าง ในระยะปรากฏอาการเป็นที่

รังเกียจแก่สังคม โรคยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง หรือโรคพิษสุราเรื้อรัง

ในกรณีนิติบุคคลเป็นเจ้าของหอพัก นิติบุคคลนั้นต้องตั้งตัวแทนซึ่งมีคุณสมบัติตามวรรค ก่อนให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา 9 หอพักอย่างน้อยต้องมี ห้องนอน ห้องต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยียน ห้องอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วม ซึ่งมีสภาพถูกสุขลักษณะตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 10 เจ้าของหอพักต้องจัดให้มีระเบียบประจำหอพัก ซึ่งอย่างน้อยให้มีข้อกำหนดดังต่อไปนี้ หลักเกณฑ์การรับผู้พัก

1. อัตราค่าเช่าหอพัก ค่าอาหารและค่าบริการอื่น ๆ
2. เวลาเข้าออกหอพัก
3. การเยี่ยมผู้พัก
4. การรักษาพยาบาล
5. การค้างแรมที่อื่น
6. การห้ามผู้พักไม่ให้ก่อความรำคาญแก่ผู้อยู่ใกล้เคียง

ระเบียบประจำหอพักให้ใช้ได้เมื่อนายทะเบียนได้เห็นชอบแล้ว การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบประจำหอพัก ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

มาตรา 18 หอพักจะดำเนินกิจการได้ต้องมีผู้จัดการหอพัก

มาตรา 19 ห้ามมิให้ผู้ใดจัดการหอพัก เว้นแต่จะได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าของหอพักได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน

เจ้าของหอพักซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะเป็นผู้จัดการหอพักเองก็ได้ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพักด้วย

มาตรา 26 ผู้จัดการหอพักต้องจัดทำสมุดทะเบียน ผู้พักตามแบบที่กำหนดในกฎกระทรวง และอย่างน้อยให้มีรายการดังต่อไปนี้

1. ชื่อและอายุของผู้พัก
2. ชื่อของโรงเรียนหรือสถานที่ศึกษาของผู้พัก
3. ชื่อของที่อยู่ของบิดามารดาและผู้ปกครองของผู้พัก
4. วันที่เข้าอยู่ในหอพักและวันที่ออกจากหอพัก
5. ลายมือชื่อผู้พัก

มาตรา 27 ผู้จัดการหอพัก ต้องให้ความร่วมมือแก่สถานศึกษาของผู้พักในเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาและความประพฤติของผู้พัก

มาตรา 28 ผู้จัดการหอพัก ต้องไม่หรือยอมให้บุคคล ซึ่งขาดคุณสมบัติตามมาตรา 1,2,3,4 หรือ 5 ทำงานในหอพัก และเฉพาะหอพักหญิงต้องใช้ผู้หญิงเท่านั้นเป็นผู้ทำงานในหอพัก

มาตรา 29 เมื่อปรากฏ หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าผู้พักตกอยู่หรือจะตกอยู่ในอันตราย เพราะเหตุเจ็บป่วย หรือเหตุอื่นเหตุใดก็ตาม ให้ผู้จัดการหอพักแจ้งบิดามารดา หรือผู้ปกครองของผู้พักทราบโดยด่วน

มาตรา 30 ผู้จัดการหอพักต้องควบคุมดูแลมิให้หญิงเข้ามาอยู่ในหอพักชาย และมิให้ชายเข้ามาอยู่ในหอพักหญิง

กฎกระทรวงฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2508)

ข้อ 1 ให้การศึกษาในมหาวิทยาลัย โรงเรียนของรัฐบาล หรือโรงเรียนราษฎร์เป็นการศึกษาที่กำหนดตามบทนิยามว่า "ผู้พัก" ตามมาตรา 3

ข้อ 2 ห้องนอน ห้องต้อนรับผู้มาเยี่ยมเยียน ห้องอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วมของหอพักตามมาตรา 9 ต้องมีช่องแสงสว่าง และช่องระบายอากาศอย่างเพียงพอ และต้องมีสุขลักษณะดังต่อไปนี้อีกด้วย คือ

1. ห้องนอน ต้องมีขนาดความจุอากาศไม่น้อยกว่าเก้าลูกบาศก์เมตร ต่อผู้พักหนึ่งคน ผู้พักที่มีอายุต่ำกว่าสิบปี สองคนให้นับเป็นหนึ่งคน
2. ห้องต้อนรับผู้เยี่ยมเยียน ต้องมีเนื้อที่ของพื้นห้องไม่น้อยกว่าแปดตารางเมตร
3. ห้องอาหาร ต้องมีเนื้อที่ของพื้นห้องไม่น้อยกว่า เก้า ตารางเมตร
4. ห้องน้ำ ต้องมีพื้นห้องซึ่งไม่ดูดซึมน้ำจากใต้พื้นและไม่มีน้ำขัง
5. ห้องส้วม ต้องมีส้วมแบบส้วมซึม พื้นห้องไม่ดูดซึมน้ำจากใต้พื้นและไม่มีน้ำขัง

6. การดำเนินงานธุรกิจบริการ

ความหมายของการบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536 : 3) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่นจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสข

คอลแลนด์ แอล โบวี่ และจอห์น วี ทรีล (Courtland L. Bovee and John V. Thill. 1992 : 692) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นรูปแบบของการจัดส่งโดยผนวกผลประโยชน์ไปสู่ผู้ซื้อ การบริการสามารถแบ่งเป็นเครื่องมือ (Machine) บุคคล (Person) หรือรวมทั้งสองอย่างเข้าด้วยกัน สินค้าส่วนใหญ่เป็นการรวมกันของสินค้าที่จับต้องได้และการบริการที่จับต้องไม่ได้ ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนทางกายภาพที่ลูกค้าต้องการ อีกด้านหนึ่งคือสินค้าที่เป็นการบริการ ลักษณะสำคัญคือการแลกเปลี่ยนด้วยการบริการ แม้ว่าเราจะมีการพูดเกี่ยวกับสินค้าและบริการโดยแยกกัน แต่เราสามารถเห็นสินค้ามากมายที่ควบคู่กันไปทั้งสองลักษณะ

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 1993) ได้ให้คำนิยามการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2534 : 6 – 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกรและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรม หรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้ โดยการบริการมีความสำคัญ (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 15)

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพทีดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ ได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการด้วย

3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

ลักษณะของงานบริการ

ทางการได้กำหนดลักษณะบริการที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด (Cowell. 1994 : 666 – 667) ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intagnibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึก ได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงขอผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวาง กฎเกณฑ์ในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่ ความสะดวก (Conventient) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ต้นทุน (Cost) สัญลักษณ์ (Symbols) กล่าวโดยสรุปคือบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างคุณภาพของบริการขึ้นมาให้ได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลาบ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากผู้ให้บริการได้ และบริการบางอย่าง การให้และการเลิกให้จะทำต่อเนื่องกันในโอกาสเดียว เช่นบริการของทันตแพทย์ (การให้บริการต้องให้บริการต่อลูกค้าเดี๋ยวนั้นเลย) ซึ่งต่างกับสินค้าที่เมื่อถูกผลิตขึ้นมาแล้วก็จะมีการเก็บรักษาสินค้า แล้วมีการกระจายสินค้าผ่านคนกลางและบริโภคในขั้นสุดท้าย แต่การเสนอบริการเป็นเรื่องง่ายกว่ามากเพราะ

2.1 บริการไม่ต้องมีสินค้าคงคลัง

2.2 บริการไม่ต้องมีห้องแสดงสินค้า

2.3 การลงทุนอาจน้อยกว่าการขายสินค้าบางประเภท

บางกรณีอาจต้องใช้ตัวแทนเข้ามาเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ใช้และผู้ใช้บริการ เช่น นายหน้าประกันภัย ตัวแทนนี้เข้ามาทำหน้าที่เสริมการขายบริการซึ่งเป็นของผู้อื่น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ซึ่งทำให้บริการไม่ค่อยได้มาตรฐานหรือได้มาตรฐานเดียวกันได้ยาก ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการต้องมีการควบคุมคุณภาพการบริการโดย

3.1 คัดเลือกและอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีมาตรฐานในการให้บริการระดับเดียวกัน

3.2 กำหนดมาตรฐานการบริการขององค์กร

3.3 ตรวจสอบความพอใจของลูกค้า โดยให้ลูกค้าติชมได้ และนำข้อติชมนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าหากว่าดีมานด์ของบริการคงที่อยู่ การสูญเสียโอกาสของการขายบริการก็จะไม่เกิดขึ้นหรือเกิดน้อย แต่ถ้าดีมานด์ไม่คงที่มีความผันผวนตลอดเวลา ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเป็นสินค้าที่ต้องขึ้นอยู่กับฤดูกาล ก็จะเกิดความเสียงสำหรับผู้ขายบริการที่จะขายบริการได้ไม่เต็มที่ เช่นการบริการที่พักของโรงแรมตามสถานที่ท่องเที่ยวชายทะเล ถ้าเป็นช่วยฤดูร้อนก็จะมีลูกค้าเต็มหมด แต่ถ้าเป็นฤดูหนาว ลูกค้าก็จะไม่มี ปล่อยให้โรงแรมว่างทำให้เสียรายได้ไป หรือแม้แต่ธุรกิจอพาร์ทเม้นท์ให้เช่า หากไม่มีลูกค้ามาเช่าห้องที่พักอาศัยก็ทำให้เสียรายได้ไม่สามารถเก็บบริการสะสมไว้

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีหลายท่าน ดังนี้

ธวัช สุวุฒิกุล (2537 : 68) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สุนทรีภาพทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดีดังนี้

1. S = Smiliing & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhamcing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเต็มใจมิใช่ทำแบบเสียมิได้
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะให้บริการและ จะให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเสมอ

ในเรื่องลักษณะการบริการที่ดี ดนัย เทียนพุฒ (2543 : 10) กล่าวไว้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือ ชนะใจลูกค้านั้น ควรเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม (รวดเร็วที่สุด)

วิฑูรย์ สิมะโชดดี (2544 : 7) กล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มักมี 3 องค์ประกอบหลักได้แก่

1. ความต้องการของผู้บริโภค คือหัวใจสำคัญของงานบริการ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม ควรจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้าน สถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression)
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้

ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือการบำรุงรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลยสักเครื่องเดียว

สรุปได้ว่าลักษณะการให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา เพราะการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้มาติดต่อย่อมเป็นผลดีโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน

ประเภทบริการ

ประเภทของบริการอาจจะจำแนกประเภทได้ในหลายลักษณะด้วยกัน ได้แก่

1. การจำแนกตามลักษณะของผู้ขายบริการ
2. จำแนกประเภทตามลักษณะของผู้ซื้อ
3. จำแนกตามเหตุจูงใจในการซื้อ
4. จำแนกตามลักษณะการซื้อในทางปฏิบัติ
5. จำแนกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์
6. จำแนกตามระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่

1. การจำแนกประเภทของบริการตามลักษณะของผู้ขาย

ในทางการตลาดสำหรับบริการ การจำแนกตามลักษณะของผู้ขายจะแยกได้ดังนี้ คือ

1. กิจการที่ทำโดยเอกชน ซึ่งจะรับผิดชอบเองทั้งหมดไม่ว่าจะมีกำไร หรือขาดทุน
2. กิจการที่ทำโดยเอกชน แต่ไม่มุ่งหวังกำไร เช่น สถาบันการศึกษา หรือสมาคมบางแห่ง เช่น สมาคมสตรีไทย สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์
3. กิจการที่ทำโดยรัฐฯ ซึ่งรวมถึงกิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การขนส่ง สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว อาจจะมีเอกชนถือหุ้นร่วมบางส่วนได้

นอกจากนี้การแบ่งประเภทในลักษณะนี้อาจพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ก็ได้ เพราะธุรกิจบางแห่งมีรายได้จากการขายบริการทั้งหมด บางแห่งมีรายได้จากภาษีอากรของประชาชนหรือจากผู้มีความประสงค์ที่จะบริจาค

2. การจำแนกประเภทตามลักษณะของผู้ซื้อ

การใช้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือในครัวเรือนอาจจะถือเป็นแบบหนึ่งของการจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อ โดยเฉพาะบริการส่วนตัว เช่น ตัดผม ตัดเสื้อ และบริการบันเทิง บริการขนส่ง บริการประกันภัย บริการกฎหมาย มักเป็นการใช้บริการตามความพอใจของแต่ละบุคคล หรือแต่ละครอบครัว บริการทางการเงินนั้นผู้ใช้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การบริโภคในครัวเรือน

ผู้ใช้อุตสาหกรรมก็เป็นอีกประเภทหนึ่งของผู้ซื้อ คำว่าอุตสาหกรรมนั้นมีความหมายที่กว้างมาก เพราะรวมถึงเกษตรกรรม เหมืองแร่ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้า การค้าอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีได้ทั้งในรูปเอกชนที่มุ่งหวังกำไร หรือไม่หวังกำไร หรือรัฐบาลก็ได้

3. การจำแนกประเภทตามลักษณะเหตุจูงใจ

เหตุจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการเป็นเรื่องที่นักการตลาดจะต้องให้ความสนใจเสมอไม่ว่าจะซื้อด้วยเหตุผลหรือด้วยอารมณ์ก็ตาม ย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจในการซื้อ เป็นต้นว่า เขาซื้อเพราะความเคยชิน ซื้อเพราะแรงกระตุ้นหรือซื้อโดยมีแผนล่วงหน้ามาก่อน

โดยทั่วไปแล้ว การให้บริการไม่ว่าจะส่วนตัวหรือของอุตสาหกรรมมักจะเป็นเหตุจูงใจทางด้านเหตุผล (Rational) มากกว่าใช้บริการด้วยอารมณ์ ทั้งนี้เนื่องจากบริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จะโฆษณาหรือจัดแสดงให้ดู หรือครอบครองเป็นเจ้าของย่อมทำไม่ได้ ฉะนั้นบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของผู้ขายบริการ

อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจซื้อด้วยอารมณ์อาจมีขึ้นในบริการบางประเภท เช่น บริการส่วนตัว บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง หรือบริการอย่างอื่นที่มองเห็นได้ การใช้บริการอาจทำเพื่อชื่อเสียงหรือฐานะ เช่น การซื้อตั๋วเดินทางชั้นหนึ่ง การดูโชว์ที่มีค่าผ่านประตูแพง ๆ การเล่นกอล์ฟสนามที่ดีที่สุด ฯลฯ

4. การจำแนกตามลักษณะการซื้อในทางปฏิบัติ

สัญญาซื้อบริการอาจจะตกลงซื้อเป็นหน่วย (Unit) บางอย่างซื้อเพื่อใช้ในอุตสาหกรรม บางทีซื้อให้เป็นของขวัญ แต่ประเพณีทั่วไปนิยมซื้อสินค้าเป็นของขวัญ ฉะนั้นการให้บริการเป็นของขวัญจึงมีน้อยมาก อาจจะมีในลักษณะเช่น ให้ตั๋วเครื่องบินไปต่างประเทศ ให้ตั๋วฟรีไปดูภาพยนตร์ ดูกีฬา ฯลฯ เป็นต้น

บางอย่างการจำแนกในลักษณะนี้อาจนำหลักเกณฑ์เดียวกับสินค้ามาใช้ได้ คือแบ่งเป็นการซื้อตามสะดวก (Convenience) ซื้อโดยเลือกซื้อ (Shopping) และซื้อโดยเจาะจงซื้อ (Specialty) โดยคำนึงถึงว่าถ้าเป็นบริการประเภทที่ใช้ตามความสะดวกจะเป็นบริการที่อาศัยความชำนาญน้อยกว่าส่วนบริการที่เลือกซื้อหรือเลือกใช้นั้น จะรวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสินค้าที่เจาะจงซื้อด้วย และบริการที่เจาะจงใช้ (Specialty Services) นั้นหมายถึงการเจาะจงใช้บริการของคนใดคนหนึ่ง เช่น หมอ ทนายความ ธนาคาร ร้านทำผม ร้านตัดผม เป็นต้น

5. การจำแนกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์

บริการส่วนใหญ่จำแนกประเภทตามลักษณะของผลิตภัณฑ์หลักที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณูปโภค หรือผลิตภัณฑ์บริการที่ออกแบบเฉพาะตามความต้องการของผู้ซื้อ บริการ บางประเภทก็ใช้หลักเกณฑ์อันนี้ไม่ได้เลย เช่น การประกันภัย เป็นบริการอันหนึ่งที่ไม่สามารถจำแนกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ได้ขึ้นอยู่กับผู้รับประกัน

6. การจำแนกตามระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่

บางครั้งบริการอาจจะถูกจำแนกตามดีกรีของความเข้มงวดที่กฎข้อบังคับมีอยู่โดยแบ่งเป็น

กลุ่มที่ 1 บริการที่มีกฎข้อบังคับมากที่สุด ได้แก่ บริการเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่ หรือของสาธารณะชน เช่น สาธารณูปโภค การเงิน การขนส่งและการคมนาคม และในกลุ่มของบริการเหล่านี้ กฎข้อบังคับต่าง ๆ ยังมีแตกต่างกันออกไป เมื่อเทียบกับโทรศัพท์ โทรทัศน์ ไฟฟ้า แก๊ส ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุน

กลุ่มที่ 2 บริการที่มีกฎข้อบังคับรองลงมา ได้แก่ บริการคนกลางเกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการทั่วไป โรงแรม โมเต็ล โรงภาพยนตร์

กลุ่มที่ 3 บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน กฎหมายไม่ค่อยเข้าไปยุ่งเกี่ยว ได้แก่ บริการส่วนตัว บริการทางธุรกิจหรือบริการวิชาชีพ บริการซ่อมแซมทุกชนิด บริการกฎหมาย บริการแพทย์ บริการกีฬาอาชีพ

อย่างไรก็ตามการเข้ามายุ่งเกี่ยวของรัฐฯ เป็นเรื่องธรรมดาเหลือเกินสำหรับตลาดบริการ เมื่อเทียบการขายสินค้าโดยทั่วไป แต่ SIC (Standard Industrial) ได้จำแนกประเภทของบริการต่าง ๆ ไว้ดังนี้คือ Classification

1. การสื่อสาร (Communications) ได้แก่

โทรศัพท์
โทรเลข
วิทยุ
โทรทัศน์
การแปลข่าวหรือส่งข่าวทางดาวเทียม

2. ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ (Consulting and Business Facilitation) ได้แก่
ตัวแทนโฆษณา
การเขียนโปสเตอร์
การเขียนโฆษณาทางวิทยุและโทรทัศน์
การโฆษณาทางไปรษณีย์
สำนักงานจัดหาคนงาน
ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ
การวิจัยและแล็ป
แสตมป์การค้า (Trading Stamp)
บริการที่เกี่ยวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่จัดอยู่ในประเภทหนึ่งประเภทใดดังกล่าวแล้ว

3. บริการการศึกษา (Educational)
โรงเรียน อนุบาล ประถม มัธยม อาชีวะ มหาวิทยาลัย ทั้งเอกชนและของรัฐ ห้องสมุด และศูนย์รวมข่าว

4. บริการการเงิน (Financial)
ธนาคารกลาง
ธนาคารพาณิชย์
ตลาดหุ้น
ธนาคารออมสิน
บรรษัทเงินทุน
เครดิตเพื่อการเกษตร
เครดิตเพื่อการบริโภค ฯลฯ

5. บริการเพื่อสุขภาพ (Health)
คลินิก โปลีคลินิก
คลินิกหมอฟัน
โรงพยาบาล
แล็ปตรวจเลือด พยาธิ ปัสสาวะ
สถานบริการกายภาพบำบัด
สถานบริการลดน้ำหนักเพื่อสุขภาพ

6. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (Household Operations)
ไฟฟ้า
น้ำประปา
บริการซักรีด

ซ่อมแซมเครื่องไฟฟ้า

ซ่อมเฟอร์นิเจอร์

7. บริการที่อยู่อาศัย (Housing)

อพาร์ทเม้นท์

ตัวแทนจัดหาบ้านเช่า

โรงแรม โมเต็ล

บ้านจัดสรร

บ้านพักตากอากาศ

8. บริการประกันภัย (Insurance)

ประกันชีวิต

ประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุ

ประกันไฟ ประกันการเดินทาง

ฯลฯ

9. บริการทางกฎหมาย (Legal)

สำนักงานทนายความ

10. บริการส่วนตัว

ร้านเสริมสวย

ร้านตัดผม

งานศพ

ช่างตัดเสื้อ – แก้ไข เปลี่ยนแปลงเสื้อผ้า

ช่างซ่อมของใช้ส่วนตัวต่าง ๆ เช่น ซ่อมรองเท้า ซ่อมนาฬิกา ฯลฯ

11. บริการกีฬาและบันเทิง (Recreation)

ภาพยนตร์ ทั้งผู้สร้าง ผู้จำหน่าย และโรงฉาย

โรงละคร ผู้สร้างละครหรือจัดโชว์ต่าง ๆ

สถานโบว์ลิ่ง สนามม้า สนามกีฬา ฯลฯ

พิพิธภัณฑ์ การจัดแสดงภาพเขียน ภาพถ่าย

สวนสนุก สวนสัตว์

12. บริการขนส่ง (Transportation)

รถไฟ

รถเมล์ ทั้งในเมืองและนอกเมือง

รถบรรทุก คลังสินค้า

การขนส่งทางน้ำ

การให้เช่ารถยนต์

บริการสถานที่จอดรถ

อู่ซ่อมรถ

บริการเกี่ยวกับรถยนต์ ยกเว้นการซ่อม

13. บริการอื่น ๆ (Miscellaneous)

สมาคมทางธุรกิจ
สหบาลกรรมการ
พรรคการเมือง
องค์การทางศาสนา
สมาคมการกุศล
ฯลฯ

ฟิลิป คอทเลอร์ (Kolter. 2000 : 15 – 18) ได้อธิบายถึงการจัดกิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจนั้นควรจัดส่วนประสมทางการตลาดอย่างกลมกลืนกัน ซึ่งประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด โดยการจัดกิจกรรมทางการตลาดนี้พิจารณาจากมุมมองของผู้ให้บริการมุ่งจูงใจผู้ซื้อ สำหรับธุรกิจสมัยใหม่นี้ควรมอบสิ่งซึ่งสร้างประโยชน์ (Benefit) ได้ตามความต้องการของลูกค้า ธุรกิจใหม่ ที่จะประสบความสำเร็จควรจัดบริการ 4 Cs ได้แก่

C1 คือ Consumer Soultion ธุรกิจควรเสนอขายในสิ่งซึ่งตรงกับผู้บริโภคต้องการโดยธุรกิจให้เช่าที่พักอาศัย ควรจัดลักษณะห้องพักให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เช่น มีห้องน้ำพร้อม ขนาดห้องเหมาะสม

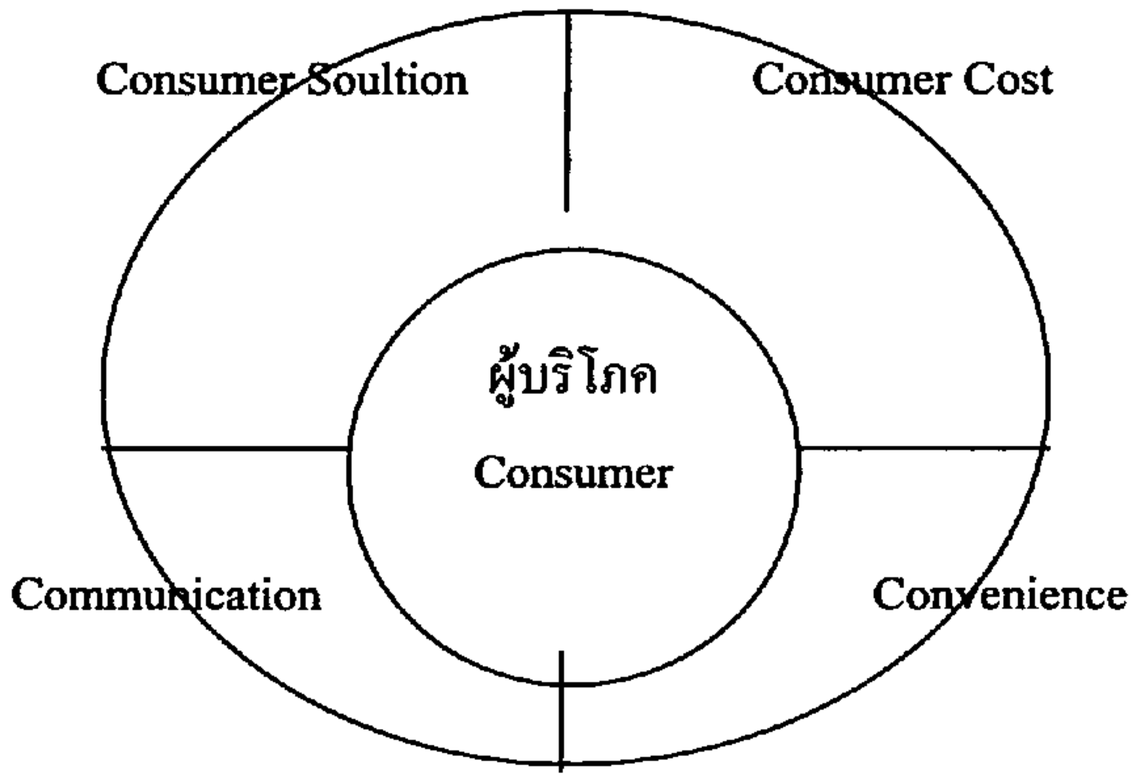
C2 คือ Consumer Cost ธุรกิจควรคำนึงต้นทุนที่บริโภคต้องจ่ายสำหรับค่าบริการว่าสามารถยอมรับที่เท่าไร มากกว่าการคำนึงเฉพาะราคาขายที่คนุต้องการขายเท่านั้น โดยธุรกิจให้เช่าที่พักอาศัยควรพิจารณาราคาค่าเช่าห้องพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ตลอดจนค่าใช้จ่ายส่วนกลางต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคต้องจ่าย เป็นต้นทุนในการเช่าที่พักอาศัย

C3 คือ Convenience ธุรกิจควรคำนึงถึงความสะดวกของผู้บริโภคในการใช้บริการหรือซื้อสินค้า โดยธุรกิจให้เช่าที่พักอาศัยควรตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก

C4 คือ Communication ธุรกิจควรคำนึงถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยธุรกิจให้เช่าที่พักอาศัยควรมีบริการให้สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคได้ และให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ เช่น ญาติ เพื่อน ได้ง่าย พร้อมทั้งมีบริการข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ควรให้ความสนใจกับผู้บริโภคเป็นอันดับแรก โดยการจัดบริการไว้ตอบสนองความต้องการผู้บริโภคในต้นทุนที่สมเหตุสมผล มีความสะดวก และการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพประกอบ 2

h27b80b ย.3



ภาพประกอบ 2 การบริการม่งตอบสนองผับริโภคด้วย 4 C's

7. ประวัติความเป็นมาของหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ตั้งอยู่เลขที่ 424/11 หมู่ 5 หมู่บ้านเศรษฐกิจ แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160 ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2539 บนเนื้อที่ 120 ตารางวา ด้วยทุนก่อสร้างประมาณ 8 ล้านบาท เป็นอาคารสูง 5 ชั้น มีจำนวนทั้งหมด 60 ห้อง

ลักษณะของธุรกิจ เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว (Sole Progrietorship) คือ เป็นกิจการขนาดย่อมที่ดำเนินงานโดยบุคคลคนเดียว เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด ผลตอบแทนที่ได้เป็นของเจ้าของ แต่ถ้าขาดทุนก็ขาดทุนเพียงผู้เดียวเช่นกัน การดำเนินธุรกิจลักษณะนี้ไม่ได้ จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นบริษัทจำกัด ซึ่งจะมีลักษณะดังนี้คือ

1. จำนวนเจ้าของมีเพียงคนเดียว
2. การก่อตั้งจัดตั้งได้ง่าย โดยไปที่ว่าการเขตเพื่อขอแบบแปลนปลูกสร้าง (พิมพ์เขียว) เมื่อทางที่ว่าการเขตอนุญาตให้ปลูกสร้างได้ ก็ติดต่อกับทางผู้รับเหมาก่อสร้างเพื่อดำเนินการปลูกสร้างต่อไป
3. ค่าใช้จ่ายในการตั้งกิจการ และค่าใช้จ่ายที่จะต้องดำเนินการก่อตั้งตามพิธีการของกฎหมายไม่ต้องมีพิธีการก่อตั้งตามกฎหมายยุ่งยากมากนัก นอกเหนือจากเงินทุนในการก่อตั้งแล้ว ก็จะเป็นในเรื่องของการขอติดตั้งระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์
4. ความรับผิดชอบในหนี้สิน เจ้าของกิจการขนาดย่อมประเภทนี้ต้องรับผิดชอบต่อหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของตนแต่เพียงผู้เดียว
5. เงินทุนที่ใช้ส่วนใหญ่มักจะเป็นเงินสะสมของตนเองหรือไปกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของอพาร์ทเม้นท์ ถ้ามีจำนวนห้องมากเงินทุนก่อสร้างก็ต้องสูงตามไปด้วย
6. การควบคุมการดำเนินงานโดยเจ้าของคนเดียว เจ้าของมีอิสระในการเข้าบริหารงานเอง มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจ ดังนั้นการบริหารและการตัดสินใจสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว
7. การขยายกิจการ กิจการเจ้าของคนเดียวนี้ต้องอาศัยคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์ในการติดต่อกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญคือการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของลูกค้าเป็นอย่างดีในส่วนของห้องพักเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดี กิจการจึงเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ
8. การควบคุมของรัฐ ธุรกิจขนาดย่อมในลักษณะนี้ไม่จำเป็นต้องแสดงบัญชีงบดุล งบกำไรขาดทุนต่อสาธารณชน เจ้าของจะเป็นผู้ทราบนโยบายแนวทางการทำธุรกิจแต่เพียงผู้เดียว แต่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่คือภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดินให้แก่เขตนั้น ๆ

สำหรับการบริการงานการตลาด ได้มีการบริการสำหรับผู้บริโภคโดยใช้แนวการตลาดสำหรับผู้บริโภค 4C's มาบริการดังนี้

1. การบริการที่พักอาศัยให้เช่า (Consumer Solution) สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ให้เช่าที่พักอาศัย ห้องพักมีขนาดพื้นที่ 5 x 4 ตารางเมตร พื้นปูด้วยกระเบื้องคัมพานา ภายในห้องจะแบ่งเป็นส่วนของที่พักอาศัยซึ่งติดมุ่งลวดให้ทั้งหน้าต่างและประตู มีห้องน้ำในตัวซึ่งจะแยกเป็นสัดส่วน ด้านหลังของห้องนั้นเป็นครัวและระเบียงซักล้าง ส่วนอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จัดเตรียมไว้ทุกห้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม คือ ตู้เสื้อผ้า และโทรศัพท์
2. ค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคต้องรับภาระเป็นต้นทุนในการเช่าที่พักอาศัยนั้น สมพงศ์อพาร์ทเม้น คำนึงถึงผู้บริโภคโดยการไม่เก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลางเพิ่มเติม ค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องชำระก่อนเข้ามาพักอาศัยในหอพักได้นั้น ประกอบด้วย

วงเงินประกัน	1,000	บาท
อัตราค่าเช่า ห้องละ	1,800	บาท ต่อ เดือน
จ่ายล่วงหน้าทั้งสิ้น	2,800	บาท

ทำสัญญาเช่า ณ วันที่ย้ายเข้ามาพัก จ่ายค่าเช่าครั้งต่อไปในวันเดียวกันของเดือนถัดไป สำหรับค่าน้ำ – ค่าไฟ คิดตามมิเตอร์น้ำ – ไฟ ของห้องพักที่ผู้บริโภคอยู่อาศัยได้ใช้สอยจริงคือ

อัตราค่าน้ำยูนิตละ	15	บาท
อัตราค่าไฟยูนิตละ	5	บาท

อัตราค่าโทรศัพท์มี 2 อัตรา ดังนี้

- เบอร์โทรที่ขึ้นต้นด้วย 02 ครั้งละ 5 บาท
- เบอร์โทรที่ขึ้นต้นด้วย 01, 06, 09 นาทีละ 5 บาท

ค่าใช้จ่ายส่วนกลาง เช่น ค่าจ้างคนงานทำความสะอาดส่วนกลางหรือบูรณะซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลาง ค่าจ้างหน่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อมาดูแลความปลอดภัย ค่าจัดเก็บขยะมูลฝอย ผู้เช่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

3. ความสะดวก (Convenience) สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ คำนึงถึงความสะดวกของผู้บริโภค ซึ่งอาศัยอยู่ในชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจ ทั้งความสะดวกภายในที่พักโดยผู้เช่าแต่ละห้องพักสามารถเดินขึ้น – ลงบันไดได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากมีการออกแบบให้ทอดยาวไปยังห้องพักแต่ละห้อง ในส่วนหน้าของอาคารแต่ละชั้นจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้มีระเบียงสำหรับพักผ่อน ด้านหลังอาคารมีบันไดหนีไฟ จัดให้มีไฟส่องทางฉุกเฉิน (Spotlight) ถังฉีดน้ำยาดับเพลิง และโทรศัพท์สาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่นทุกคน

บริเวณดาดฟ้าติดตั้งแท็งค์น้ำแสตนเลสเพื่อเก็บกักน้ำประปา ไว้จ่ายไปยังแต่ละ ห้องพัก ส่วนชั้นล่างด้านหน้า (Front) จัดให้มีบริการติดต่อ – สอบถามข้อมูลต่าง ๆ และมีร้านเสริมสวยสำหรับลูกค้าทั้งในและนอกหอพัก

พื้นที่บริเวณด้านข้างของตัวอาคารเป็นลานจอดรถจักรยานยนต์และรถยนต์ของผู้พักอาศัย มีที่จัดเก็บขยะมูลฝอย มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล และบำบัดน้ำเสียโดยติดตั้งถัง Safetic ขนาดใหญ่อยู่ในชั้นใต้ดินของตัวอาคาร และบริเวณโดยรอบก็จะมีร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ร้านซัก อบ รีด ไว้บริการ

สำหรับความสะดวกในการเดินทาง ผู้บริโภคซึ่งทำงานอยู่ตามบริษัท ห้างร้านหรือโรงงานในบริเวณใกล้เคียง สามารถเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษาโดยสะดวก

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารของผู้บริโภคนั้น สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีบริการ อาทิเช่น

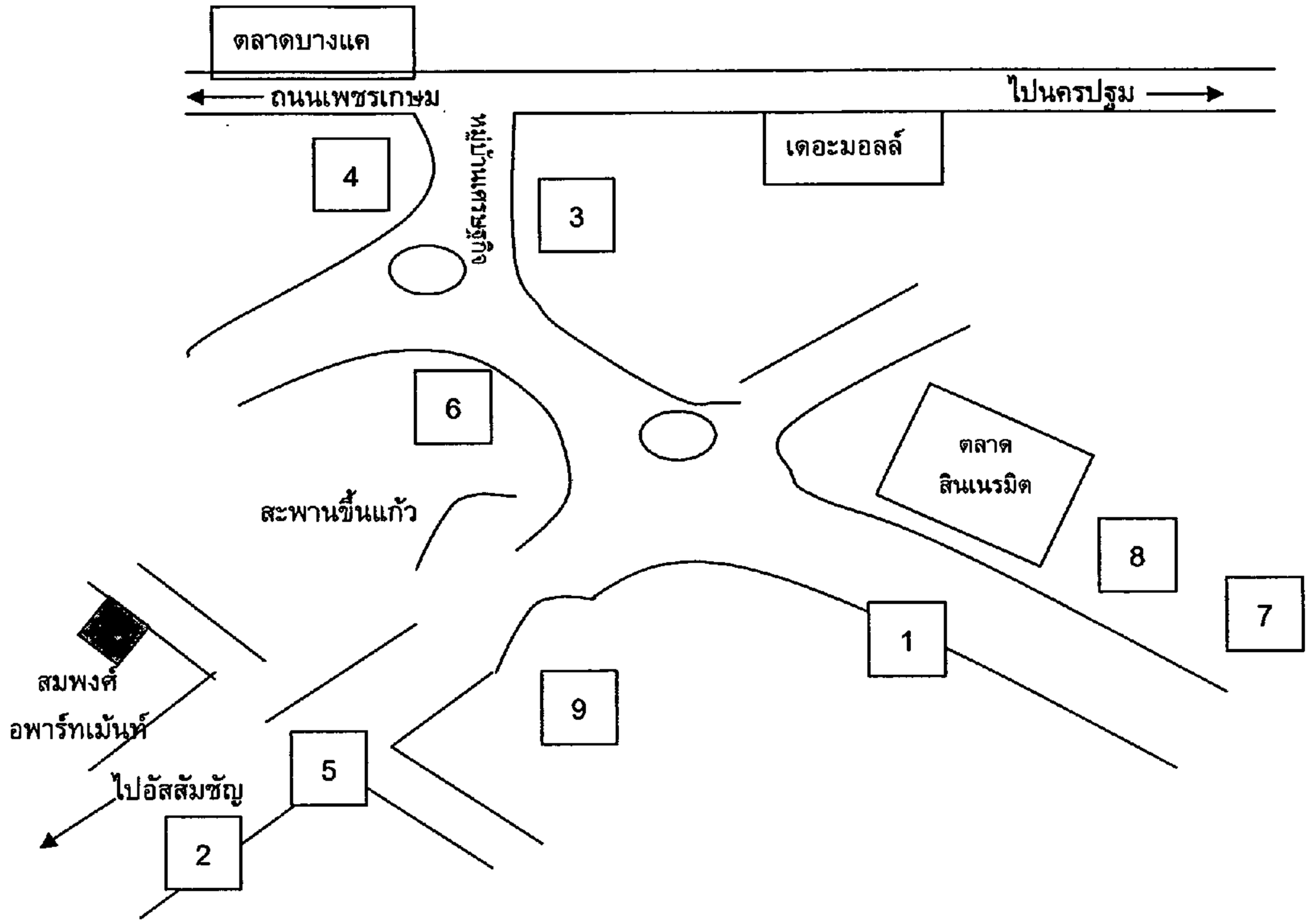
4.1 มีบริการระบบโทรศัพท์อัตโนมัติไว้บริการ 24 ชั่วโมง

4.2 มีหนังสือพิมพ์รายวันและนิตยสารรายเดือนไว้บริการ

4.3 มีบริการรับ – ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4.4 มีบอร์ดไว้ติดประกาศหน้าสำนักงานไว้สำหรับประกาศให้ผู้เช่ารับทราบการเปลี่ยนแปลง แก้ไข กฎระเบียบ ตลอดจนข่าวสารข้อมูลที่น่าสนใจ

ฯลฯ



1. บริษัท ชุ้นจิวเวอรี่ จำกัด
2. บริษัทอุตสาหกรรมจักรไทย
3. บริษัท สยาม วี เอ็ม ซี กระจกนิรภัย จำกัด
4. บริษัท ยูไนเต็ด อาร์เซี่ยนมิตติ้ง จำกัด
5. บริษัทอุตสหกรรมท่อน้ำไทย
6. บริษัทชาญมิวสิคเดิ้ล
7. ห้างหุ้นส่วนจำกัดอุตสาหกรรมพิบูลย์ชัย
8. บริษัท เอส ซี ภูกฤษณะอิมปอร์ตเอ็กปอร์ต จำกัด
9. บริษัท จตรทิศบิสซิเนส จำกัด

ภาพประกอบ 3 ผังที่ตั้งของสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรุธ ปิณฑะรุจิ (2540 : 3-4) ได้ทำการวิจัยเรื่องอุปสงค์สำหรับอพาร์ทเม้นท์ ให้เช่าเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

พบว่า อุปสงค์สำหรับห้องเช่าอพาร์ทเม้นท์ ขึ้นอยู่กับอาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะการเดินทางไปทำงานหรือศึกษา และอัตราค่าเช่า ส่วนเพศและอายุไม่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า ในระหว่างกลุ่มอาชีพต่าง ๆ กลุ่มอาชีพบันเทิงมีแนวโน้มของอุปสงค์เช่าอพาร์ทเม้นท์สูงสุด อุปสงค์ตามขนาดของอพาร์ทเม้นท์ให้เช่าขึ้นอยู่กับรายได้ และอัตราค่าเช่า ในกลุ่มอาชีพบันเทิงรายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขณะที่อัตราค่าเช่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ปัจจัยทั้งสองอย่างมีความหยืดหยุ่นน้อยต่อขนาดของห้องเช่าอพาร์ทเม้นท์ การศึกษานี้ให้ข้อเสนอแนะว่าปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ของลูกค้า แหล่งที่ตั้ง และอัตราค่าเช่าอพาร์ทเม้นท์ ควรนำมาพิจารณาในการลงทุนทำโครงการอพาร์ทเม้นท์ห้องเช่า

พันเลิศ ธัญญสิริ (2539 : 109 – 124) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยของนักศึกษาบริเวณชุมชนโดยรอบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า สภาพโดยทั่วไปของหอพักส่วนใหญ่สร้างโดยชาวบ้านในบริเวณนั้น เป็นหอพักขนาดเล็ก ๆ ความสูง 2 – 3 ชั้น ขนาด 16 – 20 ห้อง มีการกระจายตัวออกเป็นกลุ่ม อยู่ในรัศมี 1.5 กิโลเมตร โดยรอบสถาบันฯ นักศึกษาส่วนใหญ่มีการสัญจรติดต่อกับสถาบันโดยทางรถจักรยาน และการเดินเป็นส่วนใหญ่ รูปแบบและขนาดของอาคารมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นกับขนาดของเนื้อที่ดินซึ่งส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก หอพักส่วนใหญ่ขาดคุณภาพในการอยู่อาศัย ห้องพักขนาดเล็ก คับแคบ อึดอัด และไม่ถูกคุณลักษณะและไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในหอพักเพิ่มเติมให้แก่นักศึกษา เนื่องจากค่าเช่าราคาต่ำ แต่ในทางตรงกันข้ามกลับมีนักศึกษาอยู่เต็มทุกห้องพัก แสดงให้เห็นถึงความต้องการที่พักอาศัยอย่างมากของนักศึกษา

ทวิติย์ วิจิตรสุนทรการ (2526 : อ้างอิงจาก กาญจนา เพลินพิศศิริ. 2537 : 40 – 41) ได้ศึกษาเรื่องแนวโน้มของบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจคอนโดมิเนียมยังมีโอกาสเป็นไปได้เนื่องจากจะมีกลุ่มชนกลุ่มหนึ่งที่จำเป็นต้องพักอาศัยในเขตตัวเมือง เพื่อสะดวกในการดำเนินธุรกิจประจำวัน และจำต้องยอมรับแนวการอยู่อาศัยประเภทนี้ สถาบันการเงินยังไม่มั่นใจในอนาคตของโครงการบ้านพักอาศัยประเภทนี้ เพราะยังเห็นว่าเป็นของใหม่ และกลัวคนไทยอาจจะไม่รับแนวการอาศัยแบบนี้ จึงจะรอดูปฏิกิริยาของผู้อยู่อาศัยก่อน

ผู้มีประสบการณ์ในบ้านพักอาศัยประเภทนี้ คิดว่าการอยู่อาศัยประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้ที่จำเป็นต้องพักอาศัยในตัวเมือง เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง ซึ่งขณะนี้ในเขตกรุงเทพมหานครยังไม่จำเป็นมากถึงขนาดนั้น และปัจจุบันทางรัฐบาลกำลังพัฒนาการคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ดีขึ้น ดังนั้นในช่วงนี้คอนโดมิเนียมแบบที่พักอาศัยยังคงไม่จำเป็น คงเป็นอีกระยะหนึ่ง และเมื่อถึงเวลานั้นคนไทยก็จะสามารถปรับตัวในการอยู่ร่วมกันได้ผู้อาศัยในคอนโดมิเนียมในปัจจุบัน อาศัยในคอนโดมิเนียมก็เพื่อใช้ติดต่อธุรกิจประจำวัน และส่วนใหญ่จะพอใจในการอาศัยในที่อยู่ประเภทนี้ แต่มีส่วนใหญ่มีความคิดที่จะอยู่ในบ้านที่ปลูกเองในอนาคตมากที่สุด มีผู้ที่คิดจะอยู่ในคอนโดมิเนียมในอนาคตอีกเพียงบางส่วนเท่านั้นกลุ่มเป้าหมายของตลาดคอนโดมิเนียมส่วนใหญ่ คิดจะอยู่ในบ้านลักษณะปลูกอยู่เองมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่คิดจะอยู่ในคอนโดมิเนียมในกลุ่มที่ไม่คิดจะอยู่ในคอนโดมิเนียมในอนาคต เห็นว่าคอนโดมิเนียมมีข้อดีในเรื่องการคมนาคมสะดวกและสาธารณูปโภคพร้อม แต่มีข้อเสียในเรื่องคนพลุกพล่านและปัญหาการอยู่ร่วมกันแนวโน้มของคอนโดมิเนียมโดยเฉพาะตลาดระดับสูงในช่วงนี้อาจไปได้ดี เพราะไม่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย และอุปทานมีจำนวนมากเกินอุปสงค์

กาญจนา แก้วแหยม (2539 : 4-5) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาสภาพที่พักอาศัยในปัจจุบัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักอาศัยและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่านักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีส่วนใหญ่ย้ายที่พักอาศัยจากภูมิลำเนาเดิมมาเช่าที่พักอาศัยอยู่ใกล้สถาบันการศึกษา โดยใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักอาศัยไปยังสถานศึกษาน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง โดยส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินและใช้รถจักรยาน อาคารที่เช่าพักส่วนใหญ่เป็นอาคารพักรวมชายหญิง ได้แก่ อาคารแฟลต อพาร์ทเม้นท์ คอนโดมิเนียม ราคาค่าเช่าเฉลี่ยต่อเดือน 2,445 บาท ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ร่วมกัน 2 คน ต่อห้องเพื่อร่วมกันรับภาระค่าใช้จ่าย รูปแบบห้องพักอาศัยเป็นห้องสี่เหลี่ยมมีห้องน้ำในตัว เนื้อที่ห้องพักประมาณ 16 – 24 ตารางเมตร เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักมีโทรศัพท์เตียงนอน การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด ส่วนใหญ่มียามรักษาการและบ้านคอยดูแล นอกจากนั้นภายในอาคารส่วนใหญ่มีร้านขายของชำ ร้านอาหาร ร้านซักรีด และร้านเสริมสวยไว้บริการ ผู้เช่าพักอาศัย

สำหรับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยให้เช่าของนักศึกษา เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความสะดวกในการเดินทาง
2. ขนาดห้องพัก
3. ราคาค่าเช่า
4. สภาพแวดล้อม
5. ต้องการอิสระในการพักอาศัย

ความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ทางสถาบันจัดสร้างหอพักให้เพียงพอต่อความต้องการ วนหอพักของเอกชนควรปรับปรุงในด้านของการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในห้องพักและภายในอาคาร ส่วนประกอบในการพักอาศัยนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการระเบียงของห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักควรประกอบด้วยโทรศัพท์, พัดลม, โต๊ะเขียนหนังสือ, ที่นอน, ตู้เสื้อผ้า และต้องการฟูกที่นอน, หมอน

สุภาวินี ตินตมุสิก (2543 : 38 – 39) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจอพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษา บริษัท วัฒนาเพลส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยของกลุ่มเป้าหมายและศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยการออกแบบสอบถาม ถามไปยังกลุ่มเป้าหมายคือผู้เช่าห้องชุดของ บริษัท วัฒนาเพลส จำกัด จำนวน 100 ชุด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยของกลุ่มเป้าหมาย คือ ขนาดของห้องพัก ราคาห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และจากการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค การวางกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจอพาร์ทเม้นท์ สำหรับบริษัท วัฒนาเพลส จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงห้องงพักให้มีขนาดที่ใกล้เคียงกับคู่แข่งขัน เน้นการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัย ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการและกำหนดราคาห้องพักเดือนละประมาณ 2,500 บาท จัดบริการรถขนส่งในช่วงเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้เข้าพักเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางสำหรับการส่งเสริมการตลาดควรเพิ่มรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์และผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ชีวิน อินแสง และคณะ (มปท. : 157 – 167) ได้ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีต่อหอพักในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการห้องพักแบบเดียว ที่มีห้องน้ำ – ห้องส้วมอยู่ภายใน

สามารถทำอาหารรับประทานได้ในห้องพัก ต้องการหอพักที่มีเฟอร์นิเจอร์ให้ในห้องพัก ห้องพักมีขนาดกว้างพอสมควร และต้องการหอพักที่มีบริเวณนอกห้องพักกว้างขวาง อยู่ใกล้สถาบันการศึกษา มีบรรยากาศทำให้ไม่คิดถึงบ้าน แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ พอเพียงแต่ให้มีแหล่งขายอาหารอยู่ใกล้หอพัก และให้หอพักอยู่ใกลแหล่งบันเทิงเริงรมย์

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการบริการด้านต่าง ๆ ของหอพัก คือ ร้านอาหารในบริเวณ บริการไปรษณีย์ของหอพัก บริการซัก – รีดเสื้อผ้า บริการโทรศัพท์ ต้องการที่มีห้องรับแขก ต้องการเครื่องรับโทรทัศน์ในห้องนั่นเล่น บริการหนังสือนิตยสารและหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้ด้วย นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ต้องการหอพักที่เก็บเงินค่าเช่าในระดับสูง หากแต่ต้องการให้ผู้บริหารของหอพักเอาใจใส่ดูแลเวลาเจ็บป่วย ทั้งยังนำเพื่อนเข้าพักอาศัยในห้องได้โดยอิสระ เจ้าของต้องใจดี ไม่เข้มงวด หากแต่ยังต้องการจะให้เข้มงวดเรื่องการเข้าออกของเพศตรงข้ามอยู่บ้าง ไม่ต้องการให้หอพักเข้มงวดในเวลาเข้าออกหอพักและไม่ต้องการที่มีเสียงรบกวนจากภายนอก ทั้งนี้ยังต้องการให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลหอพักด้วย

ระดับความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อสภาพทั่วไปของหอพัก

1. สภาพภายในหอพัก นักศึกษาในคณะฝ่ายวิทยาศาสตร์ นักศึกษาที่มีภูมิเลาเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นักศึกษาที่จ่ายค่าเช่าหอพักสูง และนักศึกษาที่เป็นผู้เลือกหอพักเอง มีระดับความต้องการสูง

2. สภาพภายนอกหอพัก นักศึกษาหญิง นักศึกษาที่มีบิดา – มารดาเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการเช่าหอพักให้ และนักศึกษาที่ไม่คิดจะเปลี่ยนหอพัก มีระดับความต้องการสูง

ระดับความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหอพัก

1. บริการด้านสาธารณูปโภค นักศึกษาในสหวิทยาลัยล้านนา และสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ นักศึกษาในหอพักเอกชนแบบแยก นักศึกษาที่จ่ายค่าเช่าหอพักต่อเดือนระหว่าง 100 – 400 บาท นักศึกษาที่มีบิดามารดาแยกกันอยู่ บิดาหรือมารดาถึงแก่กรรม นักศึกษาที่บิดาประกอบอาชีพเกษตรกรรมและมารดาประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง รวมทั้งนักศึกษาที่ไม่คิดจะเปลี่ยนหอพัก มีระดับความต้องการสูง

2. บริการทั่วไป นักศึกษาหญิง นักศึกษาในคณะฝ่ายวิทยาศาสตร์ นักศึกษาในหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสหวิทยาลัยล้านนา นักศึกษาในหอพักของสถาบันการศึกษา นักศึกษาที่จ่ายค่าเช่าหอพักต่อเดือนระหว่าง 100 – 200 บาท นักศึกษาที่บิดาประกอบอาชีพค้าขาย และนักศึกษาที่ไม่คิดจะเปลี่ยนหอพัก มีระดับความต้องการสูง

ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับหอพักของสถาบันการศึกษาและหอพักของเอกชนเห็นว่า สถาบันการศึกษาควรจัดให้มีหอพักของนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าเอกชนจัดหอพักให้มีคุณภาพดีกว่า แต่นักศึกษาที่อยู่ในหอพักของสถาบันการศึกษาจะมีความรู้สึกผูกพันกับสถาบันการศึกษามากกว่าและได้รับการเอาใจใส่ดีกว่า อีกทั้งคิดค่าบริการต่ำกว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่า หอพักเอชนจะรักษาระเบียบวิจัยได้ดีกว่าหอพักของสถาบันการศึกษา และเห็นว่าหอพักของสถาบันการศึกษาควรดำเนินการโดยอิสระ

สมใจ สุนทร (2540 : 78 – 83) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ และปัญหาในการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการออกแบบสอบถาม ถามผู้ที่พักอยู่ในเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ ที่มีราคาห้องพัก

ไม่ต่ำกว่า 2,500 บาทต่อเดือน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายมากว่าเพศหญิง ระดับอายุ 20 – 30 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ 5,000 – 10,000 บาท บุคคลที่แนะนำให้เลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ได้แก่ พ่อแม่และญาติพี่น้อง สิ่งจูงใจให้เลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ได้แก่ ซอบอยู่สันโดด และอยู่ในสังคมเดี่ยวกันกับเพื่อน

ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้เซอร์วินอพาร์ทเม้นท์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาได้แก่ ราคาค่าห้องพัก ค่าไฟฟ้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ขนาดของห้องพัก ความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก คือโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น แอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก คือ ร้านซักอบรีด ร้านอาหาร ร้านขายของ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาทางวิทยุและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

ส่วนปัญหาในการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีปัญหา ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีร้านอาหาร ไม่มีร้านขายของ ไม่มีโทรศัพท์สายตรงให้ต่อโทรศัพท์ได้ยาก การคิดค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ไม่ยุติธรรม ถนนใช้เข้า – ออกไม่สะดวก ตามลำดับ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาค้นคว้า คือผู้เช่าอาศัยอยู่ในสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่ลงทะเบียนเข้าพักจริงในเดือนกุมภาพันธ์ปี 2546 จำนวน 240 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเป็นแบบสอบถาม (Questionaire) โดยลักษณะเนื้อหาของคำถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่าของ ลิเคิร์ท (Likert's rating scales) 4 ระดับ แบ่งระดับคะแนนออกเป็นดังต่อไปนี้

คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยว่าเหมาะสมมากที่สุด
คะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยว่าเหมาะสมมาก
คะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยว่าเหมาะสมน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยว่าเหมาะสมน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionaire) ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังรายระเอียดต่อไปนี้

1. กำหนดขอบเขตในการออกแบบสอบถามความคิดเห็น
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ทั้ง 5 ด้านที่กล่าวมาในข้างต้น

4. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แล้วปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้ครบถ้วนตามนิยามศัพท์ที่ได้กำหนดไว้
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

5.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ ศิริแพทย์พิสุทธิ์

5.2 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ

5.3 อาจารย์สิฎฐากร ชูทรัพย์

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เช่าหอพักรักดีอพาร์ทเม้นท์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ จำนวน 40 ราย แล้วนำผลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
8. นำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วิธีการเก็บรวมรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2546 ให้แก่ผู้เช่าหอพัก โดยขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถามภายใน 3 วัน โดยขอรับคืนในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2546
2. เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้ครบ 240 ราย คิดเป็น 100%

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาจัดกระทำดังนี้

1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มาบันทึกลงในกระดาษทำการลงรหัส (Coding Sheet) ตรวจสอบความถูกต้องของรหัสข้อมูลในแบบสอบถามกับกระดาษทำการลงรหัสเพื่อนำไปบันทึกข้อมูล

1.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมากระทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistic Package for the Social Science/Personal Computer) ใช้ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.4 ข้อมูลส่วนตัว ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00	เป็นระดับที่ผู้เช่าเห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ผู้เช่าเห็นว่าบริการหอพักเหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	เป็นระดับที่ผู้เช่าเห็นด้วยมาก หมายถึง ผู้เช่าเห็นว่าบริการหอพักเหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	เป็นระดับที่ผู้เช่าเห็นด้วยน้อย หมายถึง ผู้เช่าเห็นว่าบริการหอพักเหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	เป็นระดับที่ผู้เช่าเห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ผู้เช่าเห็นว่าบริการหอพักเหมาะสมน้อยที่สุด

1.6 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ระหว่างกลุ่มตามตัวแปรอิสระ เพศ ใช้ค่าที (t -Test) ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

1.7 กรณีค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 248)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐานใช้สำหรับวิเคราะห์บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติดังนี้

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าตัวกลางเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้สูตร $$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากกกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทุกตัวของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้สูตร $$s = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ s แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทุกตัวทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลทุกตัว

N แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าสถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้

ใช้สูตร $$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

N แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach. 1971 : 161)

ใช้สูตร $$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right]$$

เมื่อ α แทน แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

s_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบทั้งฉบับ

3. ค่าสถิติในการทดสอบสมมติฐาน เป็นค่าสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงลักษณะประชากร ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติดังนี้

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม (ตามตัวแปร เพศ โดยใช้ t-test for Independent samples (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165 – 166)

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

เมื่อ t แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูลมากกว่าสองกลุ่ม (ตามตัวแปร อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 83-84)

ใช้สูตร $$F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

Ms_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

Ms_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square of Error)

3.3 กรณีที่ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 248)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนผู้เช่าหอพักที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าหอพัก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์โดยรวมและแยกเป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าหอพัก

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	104	43.3
หญิง	136	56.7
รวม	240	100
2. อายุ		
25 ปี ลงมา	99	41.3
26 – 35 ปี	93	38.7
36 ปีขึ้นไป	48	20.0
รวม	240	100
3. อาชีพ		
ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	72	30.0
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน / ข้าราชการ	130	54.2
นิสิต / นักศึกษา	38	15.8
รวม	240	100
4. รายได้		
ต่ำกว่า 7,000 บาท	95	39.6
7,001 – 15,000 บาท	92	38.3
มากกว่า 15,000 บาท	53	22.1
รวม	240	100
5. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่า	86	35.8
อนุปริญญา / ปวส.	53	22.1
ปริญญาตรีขึ้นไป	101	42.1
รวม	240	100

จากตาราง 1 แสดงว่ากลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งหมด 240 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 ปีลงมา มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน / ข้าราชการรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมทุกด้านและแยกเป็นรายด้านดังแสดงในตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.63	0.54	มาก
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.60	0.56	มาก
ด้านอัตราค่าเช่า	2.67	0.56	มาก
ด้านสวัสดิการ	2.29	0.59	น้อย
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.70	0.67	มาก
รวม	2.58	0.49	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายด้าน ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นด้านสวัสดิการว่ามีความเหมาะสมในระดับน้อย

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านสุขลักษระของหอพัก			
1. ห้องรับรองแขกมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	2.51	0.92	มาก
2. ห้องนอนได้รับแสงสว่างจากธรรมชาติ	2.77	0.83	มาก
3. ห้องพักมีการระบายอากาศที่เหมาะสม	2.86	0.77	มาก
4. ห้องน้ำของส่วนรับรองแขกมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	2.38	0.91	น้อย
5. โทรศัพท์สาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาด	2.35	0.73	น้อย
6. ทางเดินภายในหอพักมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ	2.80	0.76	มาก
7. สถานที่และภาชนะสำหรับทิ้งขยะมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	2.85	0.70	มาก
8. ที่ทิ้งขยะไม่มีกลิ่นรบกวน	2.76	0.74	มาก
9. ร้านขายอาหารมีความสะอาดถูกหลักโภชนาการ	2.38	0.82	น้อย
รวม	2.63	0.54	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านสุขลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยคือ ห้องน้ำของส่วนรับรองแขกมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ร้านอาหารมีความสะอาดถูกหลักโภชนาการ และโทรศัพท์สาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาด ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์]อพาร์ทเม้นท์ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพักโดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก			
1. การดูแลการเข้า-ออกหอพักในปัจจุบันเหมาะสม	2.92	0.70	มาก
2. ระเบียบการเข้า – ออกหอพักมีความเหมาะสม	2.94	0.68	มาก
3. ระบบเตือนภัยควรมีเพิ่มขึ้น	3.35	0.77	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าระบบการสื่อสารของหอพักสามารถเตือนภัยได้ทันต่อเหตุการณ์	2.32	0.79	น้อย
5. บันไดหนีไฟของของหอพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี	2.24	0.96	น้อย
6. หอพักจัดเครื่องดับเพลิงเพื่อป้องกันอุบัติภัยไว้อย่างเพียงพอ	2.25	0.93	น้อย
7. ทางสัญจรภายในหอพักมีความสะดวกเพียงพอ	2.70	0.73	มาก
8. ระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้ามีความเหมาะสม	2.60	0.78	มาก
9. ระเบียบเกี่ยวกับการใช้แก๊สหุงต้มมีความเหมาะสม	2.10	0.94	น้อย
รวม	2.60	0.56	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยคือ ระเบียบเกี่ยวกับการใช้แก๊สหุงต้มมีความเหมาะสม บันไดหนีไฟของหอพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี หอพักจัดเครื่องดับเพลิงเพื่อป้องกันอุบัติภัยไว้อย่างเพียงพอและท่านมั่นใจว่าระบบการสื่อสารของหอพักสามารถเตือนภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านอัตราค่าเช่า โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านอัตราค่าเช่า			
1. ค่าเช่าห้องมีราคาเหมาะสมกับลักษณะของห้อง	2.83	0.69	มาก
2. ค่าน้ำเหมาะสมกับระบบการใช้น้ำที่ให้บริการ	2.65	0.72	มาก
3. ค่าไฟเหมาะสมกับระบบการใช้ไฟฟ้าที่ให้บริการ	2.68	0.73	มาก
4. พอใจกับการเก็บค่าโทรศัพท์เป็นรายเดือน	2.60	0.78	มาก
5. การบริการให้เช่าโทรทัศน์เหมาะสมกับค่าเช่า	2.03	1.01	น้อย
6. ต้องการให้มีการจัดยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	3.25	0.85	มาก
รวม	2.67	0.56	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อการบริการที่พักให้เช่าด้านอัตราค่าเช่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยคือ การบริการให้เช่าโทรทัศน์เหมาะสมกับค่าเช่า ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสวัสดิการ โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านสวัสดิการ			
1. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะมีบริการอย่างเพียงพอ	2.63	0.85	มาก
2. ยาสามัญประจำบ้านมีบริการอย่างเพียงพอ	2.14	0.92	น้อย
3. ร้านขายของมีการจำหน่ายของใช้ที่จำเป็นเพียงพอ	2.39	0.77	น้อย
4. มีความพอใจในการบริการของร้านอาหาร	2.49	0.71	น้อย
5. ที่นั่งพักอ่านหนังสือพิมพ์มีความสะดวกสบาย	2.04	0.86	น้อย
6. ปริมาณหนังสือพิมพ์ที่หมุนเวียนให้อ่านมีอย่างเพียงพอ	1.89	0.89	น้อย
7. ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ	2.44	0.75	น้อย
รวม	2.29	0.59	น้อย

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากคือ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะมีบริการอย่างเพียงพอ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อย

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสมของการบริการ
ด้านสิ่งแวดล้อม			
1. มีการดูแลสถานที่ภายในหอพักให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ	2.81	0.78	มาก
2. ความเป็นอยู่ภายในหอพักมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.77	0.75	มาก
3. บริเวณรอบหอพักได้รับการดูแลให้สวยงามสะอาดตาอยู่เสมอ	2.68	0.78	มาก
4. การจัดบริเวณในหอพักมีความร่มรื่นน่าอยู่	2.58	0.86	มาก
5. สภาพชุมชนภายนอกหอพักไม่รบกวนความเป็นอยู่ของผู้เช่า	2.41	0.95	น้อย
6. อาคารหอพักแข็งแรงให้ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้เช่า	2.95	0.77	มาก
รวม	2.70	0.67	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อการบริการที่พักให้เช่าด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยคือ สภาพชุมชนภายนอกหอพักไม่รบกวนความเป็นอยู่ของผู้เช่า ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 8 - 22

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็น รายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	เพศ				t
	ชาย N = 104		หญิง N = 136		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.69	0.52	2.58	0.55	1.53
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.60	0.57	2.61	0.56	-0.11
ด้านอัตราค่าเช่า	2.73	0.54	2.63	0.57	1.47
ด้านสวัสดิการ	2.25	0.56	2.32	0.61	-0.95
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.76	0.64	2.65	0.69	1.18
รวม	2.61	0.47	2.56	0.51	0.73

จากตาราง 8 พบว่า ผู้เช่าหอพักที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	25 ปี ลงมา N = 99			26 – 35 ปี N = 93			36 ปี ขึ้นไป N = 48		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.63	0.47	มาก	2.66	0.61	มาก	2.59	0.53	มาก
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.60	0.54	มาก	2.63	0.61	มาก	2.56	0.53	มาก
ด้านอัตราค่าเช่า	2.64	0.53	มาก	2.70	0.58	มาก	2.69	0.57	มาก
ด้านสวัสดิการ	2.24	0.52	น้อย	2.34	0.68	น้อย	2.29	0.51	น้อย
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.75	0.67	มาก	2.69	0.70	มาก	2.63	0.60	มาก
รวม	2.57	0.44	มาก	2.60	0.56	มาก	2.55	0.45	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักในแต่ละกลุ่มอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เช่าหอพักมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสวัสดิการว่า มีความเหมาะสมในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.152	0.076	0.262
	ภายในกลุ่ม	237	68.605	0.289	
	รวม	239	68.757		
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.153	0.077	0.241
	ภายในกลุ่ม	237	75.530	0.319	
	รวม	239	75.683		
ด้านอัตราค่าเช่า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.145	0.072	0.232
	ภายในกลุ่ม	237	73.903	0.312	
	รวม	239	74.048		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.596	0.285	0.827
	ภายในกลุ่ม	237	81.634	0.344	
	รวม	239	82.204		
ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.468	0.234	0.526
	ภายในกลุ่ม	237	105.321	.0444	
	รวม	239	105.789		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.096	0.048	0.197
	ภายในกลุ่ม	237	57.374	0.242	
	รวม	239	57.470		

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และ เป็นรายด้านของผู้เช่าหอพักจำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์	ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว N = 72			ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน/ข้าราชการ N = 130			นิสิต / นักศึกษา N = 38		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.66	0.61	มาก	2.61	0.51	มาก	2.65	0.47	มาก
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.61	0.59	มาก	2.58	0.56	มาก	2.66	0.51	มาก
ด้านอัตราค่าเช่า	2.71	0.57	มาก	2.66	0.56	มาก	2.63	0.53	มาก
ด้านสวัสดิการ	2.40	0.60	น้อย	2.21	0.56	น้อย	2.33	0.63	น้อย
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.74	0.62	มาก	2.69	0.70	มาก	2.67	0.63	มาก
รวม	2.63	0.52	มาก	2.55	0.48	มาก	2.59	0.46	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เช่าหอพักมีความคิดเห็น ในด้านสวัสดิการว่า มีความเหมาะสมในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.442	0.721	2.538
	ภายในกลุ่ม	237	67.315	0.284	
	รวม	239	68.757		
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.181	0.590	1.878
	ภายในกลุ่ม	237	74.502	0.314	
	รวม	239	75.683		
ด้านอัตราค่าเช่า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.114	0.557	1.810
	ภายในกลุ่ม	237	72.934	0.308	
	รวม	239	74.048		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.999	0.500	1.458
	ภายในกลุ่ม	237	81.205	0.343	
	รวม	239	82.204		
ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.872	0.936	2.134
	ภายในกลุ่ม	237	103.917	0.438	
	รวม	239	105.789		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.141	0.571	2.401
	ภายในกลุ่ม	237	56.329	0.238	
	รวม	239	57.470		

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้เช่าหอพัก จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์	ต่ำกว่า 7,000 บาท N = 95			7,001 – 15,000 บาท N = 92			15,000 บาทขึ้นไป N = 48		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.67	0.52	มาก	2.53	0.57	มาก	2.69	0.48	มาก
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.68	0.58	มาก	2.53	0.55	มาก	2.59	0.54	มาก
ด้านอัตราค่าเช่า	2.70	0.58	มาก	2.60	0.56	มาก	2.76	0.48	มาก
ด้านสวัสดิการ	2.30	0.55	น้อย	2.21	0.66	น้อย	2.39	0.50	น้อย
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.79	0.67	มาก	2.59	0.68	มาก	2.74	0.61	มาก
รวม	2.63	0.49	มาก	2.49	0.52	มาก	2.63	0.43	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เช่าหอพักมีความคิดเห็น ด้านสวัสดิการว่า มีความเหมาะสมในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	4.496	2.248	8.291
	ภายในกลุ่ม	237	64.261	0.271	
	รวม	239	68.757		
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	60.41	3.020	10.278
	ภายในกลุ่ม	237	69.643	0.294	
	รวม	239	75.683		
ด้านอัตราค่าเช่า	ระหว่างกลุ่ม	2	4.813	2.406	8.237
	ภายในกลุ่ม	237	69.235	0.292	
	รวม	239	74.048		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.883	1.442	4.307
	ภายในกลุ่ม	237	79.321	0.335	
	รวม	239	82.204		
ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.652	2.326	5.451
	ภายในกลุ่ม	237	101.137	0.427	
	รวม	239	105.789		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.420	2.210	9.873
	ภายในกลุ่ม	237	56.050	0.224	
	รวม	239	57.470		

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้เช่าหอพัก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า N = 86			อนุปริญญา / ปวส. N = 53			ปริญญาตรี ขึ้นไป N = 101		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	2.81	0.59	มาก	2.58	0.58	มาก	2.50	0.41	มาก
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	2.81	0.60	มาก	2.56	0.59	มาก	2.45	0.47	มาก
ด้านอัตราค่าเช่า	2.85	0.60	มาก	2.68	0.62	มาก	2.52	0.43	มาก
ด้านสวัสดิการ	2.43	0.63	น้อย	2.20	0.62	น้อย	2.21	0.50	น้อย
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.89	0.74	มาก	2.62	0.71	มาก	2.59	0.53	มาก
รวม	2.76	0.54	มาก	2.53	0.53	มาก	2.45	0.37	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และด้านสวัสดิการ ว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม และแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสุขลักษณะของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	4.496	2.248	8.291**
	ภายในกลุ่ม	237	64.261	0.271	
	รวม	239	68.757		
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก	ระหว่างกลุ่ม	2	6.041	3.020	10.278**
	ภายในกลุ่ม	237	69.643	0.294	
	รวม	239	75.683		
ด้านอัตราค่าเช่า	ระหว่างกลุ่ม	2	4.813	2.406	8.237**
	ภายในกลุ่ม	237	69.235	0.292	
	รวม	239	74.048		
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.883	1.442	4.307*
	ภายในกลุ่ม	237	79.321	0.335	
	รวม	239	82.204		
ด้านสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.652	2.326	5.451**
	ภายในกลุ่ม	237	101.137	0.427	
	รวม	239	105.789		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.420	2.210	9.873**
	ภายในกลุ่ม	237	53.050	0.224	
	รวม	239	57.470		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้างจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ดังแสดงในตาราง 17 – 22

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
โดยรวม		2.76	2.53	2.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	2.76	-	0.01**	0.00**
อนุปริญญา / ปวส.	2.53	-	-	0.36
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.45	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมว่ามีความเหมาะสมมากกว่าผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านสุขลักษณะของหอพัก		2.81	2.58	2.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	2.81	-	0.01**	0.00**
อนุปริญญา / ปวส.	2.58	-	-	0.40
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.50	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านสุขลักษณะว่ามีความเหมาะสมมากกว่าผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก		2.81	2.56	2.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	2.81	-	0.01**	0.00**
อนุปริญญา / ปวส.	2.56	-	-	0.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.45	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และ ต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพักมีความเหมาะสมมากกว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านอัตราค่าเช่า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านอัตราค่าเช่า		2.85	2.68	2.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และต่ำกว่า	2.85	-	0.01**	0.00**
อนุปริญญา / ปวส.	2.68	-	-	0.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.52	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านอัตราค่าเช่า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านอัตราค่าเช่าว่ามีความเหมาะสมมากกว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านสวัสดิการ		2.43	2.20	2.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และต่ำกว่า	2.43	-	0.02*	0.01**
อนุปริญญา / ปวส.	2.20	-	-	0.97
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.21	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่ามีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านสวัสดิการว่ามีความเหมาะสมมากกว่าผู้เช่าหอ

หอพักที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมมากกว่า ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านสิ่งแวดล้อม		2.89	2.62	2.69
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และต่ำกว่า	2.89	-	0.02*	0.00**
อนุปริญญา / ปวส.	2.62	-	-	0.78
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.69	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และต่ำกว่ามีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าด้านสิ่งแวดล้อมว่ามีความเหมาะสมมากกว่าผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมมากกว่าผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อการศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ในด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักต่อบริการที่พักให้เช่า สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงกิจการสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าหอพักได้
2. เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจดำเนินธุรกิจหอพักให้เช่าต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้เช่าอาศัยอยู่ในหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ที่ลงทะเบียนเข้าพักจริงในเดือน กุมภาพันธ์ 2546 จำนวน 240 คน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผู้เช่าหอพักที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ผู้เช่าหอพักที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เช่าอาศัยอยู่ในหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ที่ลงทะเบียนเข้าพักจริงในปี 2546 จำนวน 240 คน ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 240 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า ของผู้เช่าหอพักสมพงศ์ อพาร์ทเม้นท์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน รวม 37 ข้อ ได้แก่ ด้านสุขลักษณะของหอพัก จำนวน 9 ข้อ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก จำนวน 9 ข้อ ด้านอัตราค่าเช่า จำนวน 6 ข้อ ด้านสวัสดิการ จำนวน 7 ข้อ ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's rating scales) 4 ระดับ แบ่งระดับคะแนนออกเป็นดังนี้

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยว่าเหมาะสมมากที่สุด
คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยว่าเหมาะสมมาก
คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยว่าเหมาะสม
คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยว่าเหมาะสมน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC + (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ทั้ง 5 ด้าน โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยรวมทุกด้านและรายด้าน ตามเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน 4 ระดับ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ระหว่างกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ T – Test ระหว่างกลุ่มเป้าหมายมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ จำนวนทั้งหมด 240 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 25 ปีลงมา ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน / ข้าราชการ มากที่สุด โดยมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

2. ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมและด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านสวัสดิการ มีความเหมาะสมในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านสุขลักษณะของหอพัก ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย คือ ห้องน้ำของส่วนรับรองแขกมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ร้านขายอาหารมีความสะอาดถูกหลักโภชนาการ และโทรศัพท์สาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาด

2.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย คือ ท่านมั่นใจว่าระบบการสื่อสารของหอพักสามารถเตือนภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ หอพักจัดเครื่องดับเพลิงเพื่อป้องกันอุบัติภัยไว้อย่างเพียงพอ บันไดหนีไฟของหอพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และระเบียบเกี่ยวกับการใช้แก๊สหุงต้มมีความเหมาะสม

2.3 ด้านอัตราค่าเช่า ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยมีเพียงข้อเดียวคือ การบริการให้เช่าโทรทัศน์เหมาะสมกับค่าเช่า

2.4 ด้านสวัสดิการ ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมว่าเหมาะสมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียวคือ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ มีบริการอย่างเพียงพอ

2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยมีเพียงข้อเดียวคือ สภาพชุมชนภายนอกหอพัก ไม่รบกวนความเป็นอยู่ของผู้เช่า

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ในด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา พบว่า

3.1 ผู้เช่าหอพักที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผู้เช่าหอพักที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่า โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผู้เช่าหอพักที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า โดยรวมและด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก และด้านอัตราค่าเช่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

การอภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ โดยรวมมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การบริหารและดำเนินกิจการหอพักทำตามแนวพระราชบัญญัติหอพักเป็นสำคัญและใช้แนวทางการตลาด 4C'S จึงมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคโดยลักษณะของห้องพัก มีขนาดมาตรฐานเพียงพอต่อการใช้สอย มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นตามสมควร ผู้เช่าสามารถเข้าพักอาศัยได้โดยทันที อัตราค่าเช่าที่เหมาะสมกับรายได้ของผู้เช่า ที่ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 7,000 บาท อีกทั้งการอำนวยความสะอวดทั้งภายในและภายนอกมีอย่างเพียงพอ เช่น ที่พักผ่อนส่วนกลาง บันไดหนีไฟ ระบบสำรองน้ำประปา ร้านขายของเบ็ดเตล็ด เป็นต้น และทำเลที่ตั้งยังอยู่ในชุมชนใกล้ถนนใหญ่ ทำให้สะดวกในการสัญจร นอกจากนี้ระบบการติดต่อสื่อสารทางหอพักก็มีบริการหลายอย่าง เช่น ระบบโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร ป้ายประกาศส่วนกลาง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรุธ ปิณฑะรุจิ (2540 : 39 – 42) ที่พบว่าอุปสงค์สำหรับห้องเช่าขึ้นอยู่กับรายได้ ระยะเดินทางไปทำงานหรือศึกษา และอัตราค่าเช่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านสุขลักษณะของหอพัก ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมว่าเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางพอพักได้จัดคนไว้บริการส่วนกลาง โดยให้ทำความสะอาดบริเวณและของใช้ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้หอพักมีความเป็นระเบียบและถูกสุขลักษณะเป็นส่วนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนทรี ตีลพิพัฒน์ (2519 : 20 -25) ได้ศึกษาถึงลักษณะหรือคุณสมบัติของที่พักอาศัยที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตไว้ว่า ควรเป็นสถานที่ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย และจิตใจได้ เพื่อความเหมาะสมในการดำรงชีวิต และประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนข้อที่ต้องปรับปรุงแก้ไขคือ ห้องน้ำของส่วนรับรองแขก โทรศัพท์สาธารณะ ควรรักษาความสะอาดให้มากกว่าเดิม และร้านขายอาหาร ต้องสะอาดถูกหลักโภชนาการ

1.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ของหอพัก ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายข้อว่าเหมาะสมในระดับมาก ยกเว้นข้อที่เกี่ยวกับระบบการสื่อสารของหอพักสามารถเตือนภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ บันไดหนีไฟของหอพักอยู่ในสภาพใช้งานได้ดี เครื่องดับเพลิงและระเบียบเกี่ยวกับการใช้แก๊สหุงต้ม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยซึ่งควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงต่อไป โดยการคอยตรวจสอบ มีการซ้อมระบบการป้องกันและการเตือนภัย ให้แน่ใจได้ว่าอยู่ในสภาพใช้การได้ทันทีเมื่อมีเหตุ และควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าได้ทราบและเข้าใจระบบรักษาความปลอดภัยอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 เพื่อความปลอดภัยของผู้พักผู้ขออนุญาตจัดตั้งหอพัก ต้องจัดให้มีบันไดหนีไฟ อีกทั้งหน้าต่างเหล็กดัดต้องสามารถเปิดออกไปยังบันไดหนีไฟได้ทุกชั้น

ติดตั้งเครื่องดับเพลิงทุกชั้น ๆ ละ 1 เครื่อง และอาจมีการติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อมีกรณีฉุกเฉินหรือมีภัยอันตราย ผู้พักสามารถใช้ได้ทันที (กรมประชาสงเคราะห์. 2541 : 28)

1.3 ด้านอัตราค่าเช่า ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายข้อส่วนใหญ่ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอัตราค่าเช่าที่กำหนดไว้มีความเหมาะสมกับรายได้ของผู้เช่าและการที่อนุญาตให้ผู้เช่าพักได้เต็มที่ห้องละ 4 คน ทำให้ผู้เช่าสามารถช่วยกันเฉลี่ยค่าเช่าโดยไม่เดือดร้อน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับน้อยคือ การบริการให้เช่าโทรทัศน์เหมาะสมกับค่าเช่า อาจเป็นเพราะผู้เช่าส่วนมากมีโทรทัศน์ส่วนตัวแทบทุกห้อง จึงไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มขึ้น

1.4 ด้านสวัสดิการ ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายข้อว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยาสามัญประจำบ้านที่มีไว้บริการไม่สะดวกในการเบิก – จ่ายยา ร้านขายของที่ให้บริการมีสินค้าจำหน่ายในปริมาณน้อยลง เนื่องจากบริเวณใกล้เคียงมีร้านสะดวกซื้ออยู่เป็นจำนวนมากที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง ร้านอาหารที่เปิดขายมีช่วยระยะเวลาสั้นเกินไปคือ 8.00 น. – 15.00 น. ซึ่งผู้เช่าส่วนใหญ่กลับเข้าที่พักในเวลา 18.00 น. ร้าขายอาหารก็ปิดให้บริการแล้ว ที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์มีที่นั่งจำกัด ผู้เช่าจึงนำหนังสือพิมพ์ไปอ่านในห้องของตนเองมีผลต่อการหมุนเวียนของหนังสือพิมพ์จึงไม่เพียงพอ ลานจอดรถผู้เช่า ที่มีรถยนต์มีจำนวนเพิ่มขึ้นจึงทำให้บริเวณที่จอดรถ ที่กำหนดไว้เดิมไม่เพียงพอ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากคือ โทรศัพท์สาธารณะมีบริการเพียงพอ ในแต่ละห้องมีโทรศัพท์ประจำอยู่ทุกห้อง และผู้เช่าก็มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้กันเป็นส่วนมาก

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มีความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าโดยรวมและรายข้อส่วนมาก ว่าเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอพักมีสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนทรี ศีลพิพัฒน์ (2519 : 20 – 25) ได้ศึกษาถึงลักษณะของที่พักอาศัยที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตไว้ว่า ควรเป็นสภาพที่ปราศจากสิ่งรบกวนอื่น ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญ และถ้าเป็นไปในระยะนาน ย่อมมีอันตรายต่อร่างกายและจิตใจได้ สิ่งรบกวนเหล่านี้ได้แก่ เสียง กลิ่น ควัน ฝุ่น เป็นต้น และต้องตอบสนองความต้องการทางจิตใจ เช่น การจัดบ้านเรือนให้สวยงาม เรียบร้อย สะอาด สงบ และมีความร่วมรื่นจากต้นไม้ ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม ไม่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล และอู่รถยนต์จนเกินไป ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยคือ สภาพชุมชนภายนอกหอพักไม่รบกวนความเป็นอยู่ของผู้เช่าเนื่องจากขณะที่ทำการวิจัย ใกล้บริเวณหอพักมีการก่อสร้างอาคารสูง จึงทำให้เสียงจากการก่อสร้างรบกวนผู้เช่ามากพอสมควร คาดว่าเมื่อก่อสร้างเสร็จเสียงรบกวนจะน้อยลง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ในด้านสุขลักษณะของหอพัก ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก ด้านอัตราค่าเช่า ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักที่มีเพศต่างกันพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหอพักนี้เป็นหอพักรวมไม่ได้ออกแบบสำหรับผู้เช่าเพศใดเพศหนึ่งโดยเฉพาะ จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้เช่าทั้งสองเพศไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรุธ ปิณฑะรุจิ (2540 : 4) ที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเช่า

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักที่มีอายุต่างกันพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เช่าหอพักที่อาศัยอยู่ในสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ส่วนใหญ่ ต่างก็มีความต้องการพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันและมีอายุอยู่ในวัยใกล้เคียงกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ตั้งอยู่ในชุมชนที่มีบริษัทและโรงงานหลายแห่งอยู่ใกล้เคียง และสามารถสัญจรไปได้สะดวก ซึ่งผู้เช่าส่วนมากจะเลือกหอพักที่ใกล้แหล่งทำงาน หรือที่ศึกษาของตนเองอยู่แล้ว เพราะนอกจากจะไม่เสียเวลาไปกับการเดินทางแล้วยังประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่างกันพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถึงแม้ว่าอัตราค่าเช่าหอพักต่อห้องค่อนข้างต่ำ (1,800 บาท) แต่การดำเนินการบริหารจัดการหอพักได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติหอพัก และมีการปรับปรุงซ่อมแซม ดูแลหอพักให้ผู้ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ และผู้เช่าได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าของหอพัก โดยการให้ความเป็นกันเองและช่วยเหลือในทุกด้าน ทำให้สร้างความสัมพันธ์เหมือนพี่น้อง จึงทำให้ผู้เช่าหอพักที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักที่มีการศึกษาต่างกันพบว่า ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาระดับที่สูงขึ้นไปมีความรู้โดยทั่วไปมากกว่า จึงทำให้ความต้องการและความพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดสูงกว่าคนที่มีความรู้น้อย

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากจำนวนคนที่มาเช่าหอพักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงควรมีการจัดเพิ่มหรือลดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้เพียงพออยู่เสมอ

2. ควรมีการประเมินและสอบถามความต้องการด้านสวัสดิการอยู่เสมอเพื่อนำมาปรับปรุงและจัดหาสิ่งที่จำเป็นต่อการบริการตามสมควร เช่น เพิ่มเวลาในการบริการอาหาร ประเภทของยาสามัญประจำบ้าน หนังสือพิมพ์หรือวารสารที่ต้องการ เป็นต้น

3. หอพักควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยมีการดูแลสถานที่ภายในและภายนอกให้สะอาดตา มีความร่มรื่นเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าอยู่ เพื่อสภาพร่างกายและจิตใจที่ดีของผู้พักอาศัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าในทัศนะของผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้เช่าหอพักเอกชนในเขตปริมณฑล

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ* ภาควิชาสถิติ คณะพานิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา เพลินพิศดิริ. (2537). *กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

"ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ.2522" ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ96 (วันที่ 28 มีนาคม 2522)

เฉิดโฉม เหรียญวิจิตร. (2519). *ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่และการบริการหอพักในกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ดนัย เทียพุฒ. (2543). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิตรการพิมพ์.

ธวัช สุวุฒิกุล. (2537). *วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ.* วารสารเทศาภิบาล ปีที่ 89 ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2537).

นิรุธ ปิณฑะรุจิ. (2540). อุปสงค์สำหรับอพาร์ทเม้นท์ให้เช่าในเขตบางพลัด. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2537). *การวิจัยเบื้องต้น* : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนา.

พันเลิศ ธัญญสิริ. (2539). *การศึกษาลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยของนักศึกษาบริเวณชุมชนโดยรอบ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.* วิทยานิพนธ์เดหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาเคหะการ. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. (2540). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของธนาคารไทยทนุ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพันธ์ทิพย์พลาซ่า.* ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลาวัณย์ จักรานุวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษา ปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาบริหารธุรกิจ (B.M.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ธุรกิจศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิชัย ทองไทย. (2544 , มกราคม). *"ประชากรกรุงเทพฯ".* ประชากรและการพัฒนา. 21(2) : 17

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). *กลยุทธ์สู่ผลิตภาพ 2001.* ผู้จัดการรายวัน (เมษายน). 19:7.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

----------. (2543). *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). *เจตคติ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนา.

สมใจ สุนทร. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.* ปัญหาพิเศษ บธ.ม. (บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. (2520). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพมหานครแพร่พิทยา.

สุนทรี ศีลพิพัฒน์. (2519). *มนุษย์นิเวศวิทยา.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุมมา อยู่โพธิ์. (2536). *ตลาดบริหาร.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ.* กรุงเทพมหานคร : เดช – เอน การพิมพ์

สุทธิศรี วงษ์สมาน และชุตินันท์ แสงหิรัญ. *"หลักทรัพย์และกลยุทธ์ศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย." วารสารการศึกษาแห่งชาติ.* 30(3) : กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2539.

สุภาวินี ตินตมุกสิก. (2543). *การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจอพาร์ทเม้นท์ กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาพาเลส จำกัด.* ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุริยา สุพัฒนะสกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเกิดอุปทานส้นตลาดของที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์ วท.บ. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิชาต พุทธวงศ์. (2527). *มโนภาพทางสังคมของที่อยู่อาศัย วารสารที่อยู่อาศัย.* 1 : 15-20.

อภิชัย ซาซุม. (2538). *ความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานในมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อหลักสูตรคณิตศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Coutland, C.A. (1947) . *Leadership' New York* : Harmonds Worth.

Cowell, Donald W . (1994). *Marketing of Service.* : Market Books. P. 666-667.

Kotler, Philip. (1993). *Marketing Analysis, Planning, Implementation and Control.* New Jersey. Pentice Hail Inc.

ԱՐԱՄԱՐԱ

ภาคผนวก ก.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ดร.สุภาพรรณ ศิริแพทย์พิสุทธิ์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 1625 วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวเชนิสสา ระงับภัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ ศิริแพทย์พิสุทธิ์ และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวเชนิสสา ระงับภัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ /๔๐๕ **วันที่** ๑๕ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวเชนิสสา ระงับภัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวเชนิสสา ระงับภัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพัก

สมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

<u>ตอนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 25 ปี ลงมา

( ) 26 – 35 ปี

( ) 36 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

( ) ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ

( ) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน / ข้าราชการ

( ) นิสิต / นักศึกษา

4. รายได้

( ) ต่ำกว่า 7,000 บาท

( ) 7,001 – 15,000 บาท

( ) มากกว่า 15,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / และต่ำกว่า ปวช.

( ) อนุปริญญา / ปวส.

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

<u>ตอนที่ 2</u> เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม แล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อเป็นความคิดเห็นที่ทำให้ท่านเช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ มากน้อยเพียงใด โดยขอให้ท่านทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น ซึ่งมี 4 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 2

ระดับความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านสุขลักษณะของหอพัก				
1. ห้องรับรองแขกมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ				
2. ห้องนอนได้รับแสงสว่างจากธรรมชาติเพียงพอ				
3. ห้องพักมีการระบายอากาศที่เหมาะสม				
4. ห้องน้ำของส่วนรับรองแขกมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ				
5. โทรศัพท์สาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ				
6. ทางเดินภายในหอพักมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ				
7. สถานที่และภาชนะสำหรับทิ้งขยะมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ				
8. ที่ทิ้งขยะไม่มีกลิ่นรบกวน				
9. ร้านขายอาหารมีความสะอาดถูกหลักโภชนาการ				

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า ของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของหอพัก				
10. การดูแลการ เข้า – ออก หอพักในปัจจุบัน เหมาะสม				
11. ระเบียบการ เข้า – ออก หอพักมีความ เหมาะสม				
12. ระบบเตือนภัยควรมีเพิ่มขึ้น				
13. ท่านมั่นใจว่าระบบการสื่อสารของหอพัก สามารถเตือนภัยได้ทันต่อเหตุการณ์				
14. บันไดหนีไฟของหอพักอยู่ในสภาพการใช้งาน ได้ดี				
15. หอพักจัดเครื่องดับเพลิงเพื่อป้องกันอุบัติภัยไว้ เพียงพอ				
16. ทางสัญจรภายในหอพักมีความสะดวก เพียง พอ				
17. ระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับไฟฟ้า มีความ เหมาะสม				
18. ระเบียบเกี่ยวกับการใช้แก๊สหุงต้มมีความ เหมาะสม				

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านอัตราค่าเช่า 19. ค่าเช่าห้องมีราคาเหมาะสมกับลักษณะของห้อง				
20. ค่าน้ำเหมาะสมกับระบบการใช้น้ำที่ให้บริการ				
21. ค่าไฟเหมาะสมกับระบบการใช้ไฟให้บริการ				
22. พอใจกับการเก็บค่าโทรศัพท์เป็นรายเดือน				
23. การบริการให้เช่าโทรทัศน์เหมาะสมกับค่าเช่า				
24. ต้องการให้มีการจัดยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง				
ด้านสวัสดิการ 25. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะมีบริการอย่างเพียงพอ				
26. ยาสามัญประจำบ้านมีบริการอย่างเพียงพอ				
27. ร้านขายของมีการจำหน่ายของใช้ที่จำเป็นเพียงพอ				
28. มีความพอใจในการบริการของร้านอาหาร				
29. ที่นั่งพักอ่านหนังสือพิมพ์มีความสะดวกสบาย				
30. ปริมาณหนังสือพิมพ์ที่หมุนเวียนให้อ่านมีอย่างเพียงพอ				
31. ลานจอดรถมีพื้นที่เพียงพอ				

ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่า ของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อม				
32. มีการดูแลสถานที่ภายในหอพักให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ				
33. ความเป็นอยู่ภายในหอพักมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย				
34. บริเวณรอบหอพักได้รับการดูแลให้สวยงามสะอาดตาอยู่เสมอ				
35. การจัดบริเวณในหอพักมีความร่มรื่นน่าอยู่				
36. สภาพชุมชนภายนอกหอพักไม่รบกวนความเป็นอยู่ของผู้เช่า				
37. อาคารหอพักแข็งแรง ให้ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้เช่า				

ภาคผนวก ค.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ที่ ทม 1012/ /๔๗๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๐ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณบุญพา เทพดำ ผู้จัดการรักดีอพาร์ทเม้นท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเชนิสสา ระงับภัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้เช่าหอพักรักดีอพาร์ทเม้นท์ จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อบริการที่พักให้เช่าของผู้เช่าหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวเชนิสสา ระงับภัย ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-8070663-5 กด 0 มือถือ 01-8064990

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวเชนิสสา ระงับภัย
วัน / เดือน / ปีเกิด	9 ตุลาคม 2505
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	424/11 หมู่ 5 ซอยเศรษฐกิจ 36 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้จัดการหอพักสมพงศ์อพาร์ทเม้นท์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540	ศศ.บ. การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2547	กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร