



คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

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

ณัฐนิชา เมฆสุวรรณค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพัก กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง



ณัฐนิชา เมฆสุวรรณค์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด)
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration (Marketing))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2024
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต

ในจังหวัดอ่างทอง

ของ

ณัฐฐนิชา เมฆสุวรรณค์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด)

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง
ผู้วิจัย	ณัฐธินิชา เมฆสุวรรณค์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ สุพาดดา สิริกุดตา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง และศึกษาแนวโน้มการให้บริการโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-26 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดี อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ตามลำดับ และมีแนวโน้มการใช้บริการหอพักโดยรวมอยู่ในระดับใช้บริการแน่นอน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, แนวโน้มการให้บริการ, หอพัก

Title	SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE TREND OF USING DORMITORY SERVICES: A CASE STUDY OF BUNDIT DORMITORIES IN ANGTHONG PROVINCE
Author	NUTTANICHA MEKSAWAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Associate Professor Supada Sirikutta

This study aimed to examine the quality of service that affects the tendency to use Bundit dormitory services in AngThong Province and to investigate the Tendency to use dormitory services based on demographic characteristics. The sample group consists of 250 users of Bundit dormitory services in AngThong Province. The research findings revealed that most users of Bundit dormitories are female, aged 18-26 years, with a bachelor's degree, students by occupation, and have an average monthly income of 10,000 baht or less. Moreover, the overall quality of Bundit dormitory services in AngThong Province is rated as good. When considering each aspect, all aspects are rated as good, with the highest ranking being empathy, followed by the tangibility of service, responsiveness to service needs, assurance to users, and reliability in service provision, respectively. The overall Tendency to use dormitory services is rated as highly likely. The hypothesis testing results show that users with different genders, ages, and occupations tend to use Bundit dormitory services in AngThong Province differently. In contrast, marital status, education level, and average monthly income do not significantly affect the Tendency to use dormitory services at the 0.05 significance level. Additionally, the quality of service, particularly empathy, significantly influences the tendency to use Bundit dormitory services in AngThong Province, with this variable explaining 62% of the variance in the Tendency to use dormitory services at the 0.05 significance level.

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

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องด้วยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำคำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุง แก้ไข จนทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และดร.อัชญ์ริยา ศักดิ์นรงค์ ที่กรุณาเป็นกรรมการ และคณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขและปรับปรุงเนื้อหาที่มีความบกพร่อง จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านได้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว ที่สนับสนุนในด้านต่างๆเสมอมา รวมถึงเพื่อนๆ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาการตลาด รุ่นที่ 24 สำหรับ มิตรภาพ และความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยหวังอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์นี้ไม่มากนักน้อย

ณัฐนิชา เมฆสุวรรณค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ	11

แนวคิดและทฤษฎีแนวโน้มการใช้บริการ.....	13
ข้อมูลเกี่ยวกับหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง.....	14
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	21
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	21
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การสร้างเครื่องมือในงานวิจัย	24
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
ความสำคัญของการวิจัย	63
สมมติฐานในการวิจัย.....	63
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	70

บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก.....	74
ประวัติผู้เขียน.....	81



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 สรุปความสอดคล้องของทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	20
ตาราง 2 อาชีพและจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	22
ตาราง 3 วิธีสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต	23
ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)	33
ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์	39
ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ กรณีแยกชั้น ...	41
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	42
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	43
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ	44
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ	45
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความเห็นอกเห็นใจ	46
ตาราง 12 แสดงผลรวมของคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ การบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ.....	47
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง	48

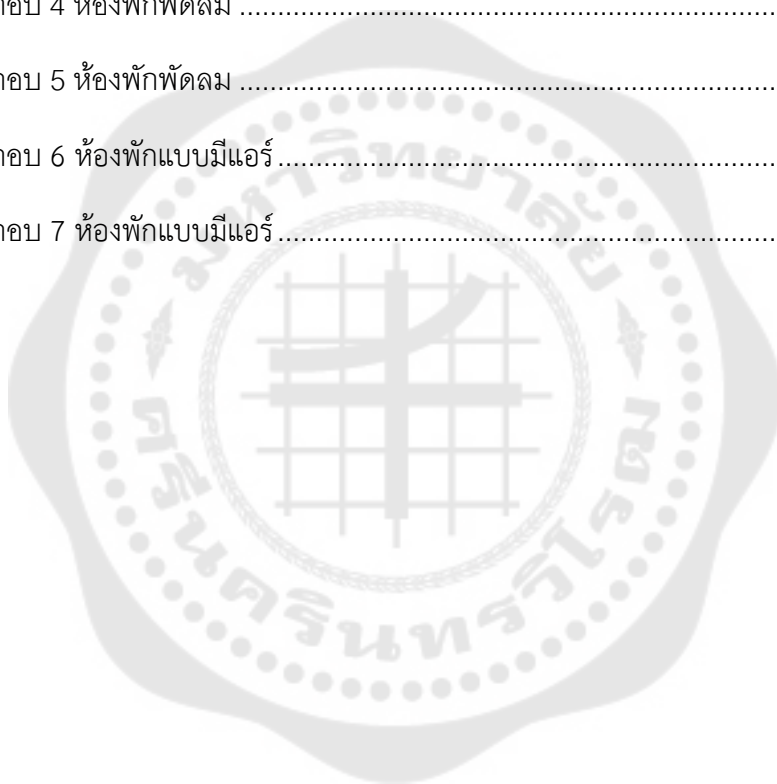
ตาราง 14 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ.....	49
ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบเพศของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้ม การให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้การทดสอบค่า t-test	50
ตาราง 16 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ	51
ตาราง 17 แสดงความแปรปรวนผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้ม การให้บริการหอพักในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ	52
ตาราง 18 แสดงความแตกต่างเป็นรายคู่ของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD (Least-Significant Different)	53
ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา	54
ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง.	54
ตาราง 21 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ.....	56
ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	56
ตาราง 23 แสดงความแตกต่างเป็นรายคู่ของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	57
ตาราง 24 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	58
ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	59
ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้ม การให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง.....	60

ตาราง 27 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple regression analysis.....	61
ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	62



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
ภาพประกอบ 2 หอพักบัณฑิต.....	15
ภาพประกอบ 3 หอพักบัณฑิต.....	15
ภาพประกอบ 4 ห้องพักพัสดม	16
ภาพประกอบ 5 ห้องพักพัสดม	16
ภาพประกอบ 6 ห้องพักแบบมีแอร์.....	17
ภาพประกอบ 7 ห้องพักแบบมีแอร์.....	17



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเลือกที่พักอาศัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นมาก เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ธุรกิจในการบริการมีการเจริญเติบโตที่สูงและมีการแข่งขันกันเป็นอย่างมาก ซึ่งในยุคปัจจุบันทำให้คนที่มียาได้หลักทางเดียวอาจไม่พอหลายคนจึงหารายได้เสริมหรืองานที่สร้างสินทรัพย์และสามารถสร้างผลตอบแทนเพื่อช่วยให้มีความมั่นคงทางการเงินเพิ่มขึ้นและมีอิสระทางการเงินซึ่งหนึ่งในธุรกิจรายได้เสริมที่ได้รับความนิยมคือ ธุรกิจหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ เนื่องจากการลงทุนที่มีความเสี่ยงต่ำแต่ทำให้ได้รับผลตอบแทนในระยะยาว จนได้ชื่อเป็นธุรกิจแบบเสือนอนกิน (k-property,2566) แต่การลงทุนในธุรกิจนี้ไม่ใช่ว่าจะประสบความสำเร็จได้ทุกคน หากย้อนกลับไปในปี 2560 ช่วงเกิดโควิด-19 ธุรกิจการเช่าหอพัก หรืออพาร์ทเมนต์ได้รับผลกระทบ เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจหยุดชะงักจนทำให้ผู้เช่าขาดสภาพคล่องทางการเงินไม่มีเงินมาจ่ายค่าเช่า ถือได้ว่ามีผลกระทบต่อทั้ง 2 ฝ่าย (SME TIPS,2566)

จากสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปในยุคปัจจุบัน จึงส่งผลให้ธุรกิจการเช่าหอพัก มีปริมาณความต้องการในการเช่าหอพักที่สูง เนื่องจากประชากรมีการย้ายถิ่นเข้ามาอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุผลต่างๆจึงทำให้ผู้พักอาศัยที่มีภูมิลำเนาเดิมที่อยู่ต่างจังหวัดมีความจำเป็นที่จะต้องเคลื่อนย้ายที่พักระหว่างที่พักอาศัยให้อยู่ใกล้กับสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงาน เพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง รวมถึงปัญหา ในเรื่องการจราจรที่ติดขัดซึ่งทำให้ผู้ที่พักอยู่ไกลจากสถานศึกษาหรือสถานที่ทำงานต้องการเข้ามาอาศัยเช่าหอพักมากขึ้น ดังนั้น ที่พักระหว่างให้เช่าจึงเกิดขึ้นมากในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น หอพัก บ้านเช่า คอนโด อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น (ลัดดาวัลย์ ประกอบมูล,2556) ในการเลือกที่พักอาศัยที่ดีนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างครบครัน และมีสภาพแวดล้อมที่ดี และในการที่พักระหว่างจะต้องสะอาดและถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาล จะช่วยส่งเสริมให้ผู้อาศัยสุขสบายทั้งร่างกายและจิตใจ ปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุและโรคติดต่อที่เกิดจากที่พักอาศัยเป็นสาเหตุได้ (ธีระพงศ์ เจริญฤทธิ์เสถียร,2562)

ปัจจุบันธุรกิจหอพักในบริเวณจังหวัดอ่างทองมีการเติบโตทางธุรกิจสูงขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้กับผู้เช่าที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในกลุ่มธุรกิจหอพัก ด้วยเหตุผลนี้ทำให้หอพักบัณฑิตได้รับผลกระทบในทางธุรกิจไปด้วย ซึ่งหอพักบัณฑิตในงานวิจัยนี้หมายถึงชื่อของหอพักที่ใช้ชื่อว่า “บัณฑิต” ซึ่งเป็นชื่อของเจ้าของหอพัก เปิดให้บริการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2550 และเป็นหอพักที่ให้บริการกับบุคคลทั่วไปและนักศึกษา ทั้งนี้ผู้ที่เช่าบริการหอพัก ในปัจจุบันจะมี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ใช้บริการหอพักมีความต้องการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการสูง ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองในการใช้บริการหอพัก ซึ่งการให้ความสำคัญของการตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้เกิดการแนะนำและบอกต่อในอนาคต จึงทำให้ผู้ใช้บริการอยากจะใช้บริการหอพักต่อ และส่งผลให้ผู้ประกอบการหอพักนั้นมีรายได้และเกิดประโยชน์สูงสุดในการประกอบธุรกิจ จากการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถทราบปัญหาและนำคุณภาพการบริการมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ทางด้านความพึงพอใจ และมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดภักดีต่อการใช้บริการของผู้บริโภคในระยะยาว (เทียนชัย งามนา, 2559)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาธุรกิจหอพักภายในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของคนที่มาใช้บริการเช่าหอพัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและยังเป็นแนวทางให้เจ้าของหอพักนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และส่งผลให้ธุรกิจนั้นสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ และก่อให้เกิดรายได้สูงสุดต่อธุรกิจหอพัก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการหอพักนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในการให้บริการแลเข้าถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเภทได้มากขึ้นสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งชั้นในทางการตลาดได้
2. ผู้ประกอบการหอพักสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของตนเองได้
3. ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการเช่าหอพัก สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานและนำไปพัฒนาการเช่าหอพักให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 530 คน (ข้อมูลจากหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง ณ เดือน ธันวาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัด จำนวน 530 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของ Taro Yamane (2516) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้พักอาศัยที่ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 228 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และแม่นยำผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 9% เท่ากับ 22 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 250 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วน ของประชากรตามอาชีพของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ที่ได้มีใจตอบแบบสอบถามตามขั้นตอนที่ 1 รวมทั้งหมด 250 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุ 18-26 ปี

1.1.2.2 อายุ 27-35 ปี

1.1.2.3 อายุ 36-44 ปี

1.1.2.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 นักศึกษา

1.1.4.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.1.4.3 พนักงานบริษัท

1.1.4.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน

1.1.5.2 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน

1.1.5.3 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

1.1.5.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.2.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

1.2.3 การตอบสนองความต้องการการบริการ

1.2.4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.2.5 ความเห็นอกเห็นใจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ แนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **หอพัก** หมายถึง เป็นหอพักเอกชน และหอพักมีชื่อว่า “หอพักบัณฑิต” เปิดให้บริการ
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง และเป็นหอพักที่ให้บริการกับบุคคล
ทั่วไปและนักศึกษา

2. **ลักษณะประชากร** หมายถึง ลักษณะทั่วไปของผู้อาศัยหอพักบัณฑิต
ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งผู้อาศัยหอพักจะมีลักษณะประชากรศาสตร์
ที่แตกต่างกัน

3. **การใช้บริการ** หมายถึง การเลือกใช้บริการหอพักบัณฑิตของผู้ใช้บริการ

4. **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนอง
ต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

4.1 **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง สภาพแวดล้อม
ที่อำนวยความสะดวกในหอพักบัณฑิต เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้ในหอพักอย่างครบครัน
ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตได้รับรู้ถึงการดูแลได้อย่างทั่วถึง

4.2 **ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่ได้รับ ตรงกับสัญญาที่ไว้ให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอในการเข้ารับการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความน่าเชื่อถือในการใช้บริการหอพักบัณฑิต

4.3 **การตอบสนองความต้องการการบริการ** หมายถึง การเตรียมความพร้อมของหอพักบัณฑิตที่จะให้บริการ แสดงออกถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

4.4 **การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจต่อการใช้บริการ และผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับผู้ให้บริการอย่างดี และมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามหอพักบัณฑิตได้เป็นอย่างดี

4.5 **ความเห็นอกเห็นใจ** หมายถึง เจ้าของหอพักบัณฑิตมีอัธยาศัยที่ดี ดูแลเอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาและรับฟังของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตได้เป็นอย่างดี

5. **แนวโน้มการให้บริการหอพัก** หมายถึง การคาดการณ์ความเป็นไปได้ของจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตมากขึ้นในอนาคต รวมถึงการบอกต่อ และแนะนำให้แก่ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก
กรณีศึกษา หอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

คุณภาพการให้บริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. การตอบสนองความต้องการการบริการ
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
5. ความเห็นอกเห็นใจ

ตัวแปรตาม

แนวโน้มการใช้บริการหอพัก
บัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีคูณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีแนวโน้มการใช้บริการ
4. ข้อมูลหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์

ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) เป็นแนวคิดในด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่นำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด สามารถจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภครายละเอียด ดังนี้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความชอบ และความต้องการ ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใดมีความต้องการอย่างไร เพื่อที่จะสามารถแบ่งส่วนตลาดและเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างแม่นยำ

เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่ใช้แบ่งส่วนการตลาด ซึ่งในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศจะเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภคการเปลี่ยนแปลงเพราะปัจจุบัน ความต้องการในด้านนี้เพิ่มขึ้นผู้หญิงทำงานเยอะขึ้นมีเงินเยอะขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงของเพศที่ดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากสมัยก่อน

รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นปัจจัยสำคัญสามารถบอกถึงผู้บริโภคมีกำลังซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆหรือไม่ ในขณะเดียวกันเมื่อประกอบกับปัจจัยการศึกษาและอาชีพส่งผลให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค แม้รายได้อาจไม่เพียงพอต่อการซื้อ แต่จะมีวิถีชีวิตที่สามารถทำได้ก็ทำให้นักการตลาดส่วนใหญ่เชื่อมโยงปัจจัยเรื่องรายได้กับปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้วิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ฮันนาห์ และ วอซเนียก (Hanna & Wozniak, 2001) แปลความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ว่า อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ มีอิทธิพลต่อผู้บริโภค โดยทั่วไปจะใช้ตัวแปรเหล่านี้ในการวิเคราะห์ เพื่อทำการแบ่งส่วนตลาด โดยสัมพันธ์กับความต้องการ ความถี่ที่ใช้สินค้าและความชอบของผู้บริโภค

นภาพรรณ คณานุกรักษ์ (2563) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์คือ ข้อมูลทางสถิติที่อ้างอิงเกี่ยวกับประชากร นิยมใช้ในส่วนแบ่งการตลาด คือ อายุ เพศ สถานะภาพ รายได้ อาชีพ และการศึกษา ปัจจัยทางประชากรศาสตร์สามารถช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้

ชูชัย สมितिไกร (2562) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันเฉพาะ บุคคลโดยมีพฤติกรรมของการซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกัน โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์มีดังต่อไปนี้

1. เพศ แบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ สามารถดูเพศของผู้บริโภคและในการตอบสนองความต้องการเป็นตัวแปรสำคัญ เพศที่แตกต่างมีการรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างกัน

2. อายุ แต่ละส่วนอายุมีความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น วัยรุ่นจะชอบสิ่งที่แปลกใหม่ และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน

3. สภาพครอบครัว โดยในแต่ละสถานภาพมีความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส และการสมรสใหม่ สถานภาพสมรส เป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญ ในเรื่องเศรษฐกิจสังคม กฎหมาย องค์การสหประชาชาติได้รวบรวม สามารถแยกสถานภาพสมรส ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้าย

3.4 หย่าร้าง

3.5 สมรส แต่แยกกันอยู่

4. รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาดมีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิด นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ เพื่อให้ตลาดเป้าหมายชัดเจนขึ้น

5. ด้านค่านิยมในการดำเนินชีวิต ผลมาจากวัฒนธรรมในแต่ละสังคมที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมหรือความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ผู้อยู่ในวงการนักแสดงมีความนิยมในการใช้สินค้าแบรนด์เนม

จากแนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ดังกล่าว ผู้วิจัยจะนำลักษณะทางประชากรศาสตร์ นำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภค รายละเอียด ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้การศึกษา ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีของ Kotler & Armstrong (2018) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและค้นหาคำตอบซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Berry (1986) ให้ความหมายว่า การบริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วย คุณสมบัติต่างๆขององค์ประกอบคุณภาพบริการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสม่ำเสมอ สามารถพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการ และมีการติดต่อกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ความสามารถ (Comptence) คือ มีความสามารถในเรื่องการให้บริการ การสื่อสารและมีความรู้ในการบริการได้
4. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ผู้ใช้บริการหรือผู้เข้ารับบริการ มีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถให้บริการกับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) คือ แสดงความสุภาพให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การต้อนรับที่ดีและผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร (Communication) คือ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงาน และอธิบายขั้นตอนให้กับผู้รับบริการได้เข้าใจ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Seurity) คือ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanging) คือ การให้คำแนะนำ การเรียนรู้เอาใจใส่ และให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) คือ การเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

(Parasuraman, Zeithaml Berry; 1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีการพัฒนาเครื่องมือ เพื่อที่จะประเมินการรับรู้ของลูกค้า และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และคุณภาพของงานบริการนั้น เรียกว่า SERVQUAL เป็นหนึ่งมาตรวัดที่เป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นลักษณะทางกายภาพที่เห็นถึงความสะดวก ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเอกสารที่ใช้ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงการดูแล เอาใจใส่และห่วงใยจากผู้ให้บริการ ซึ่งการแสดงออกเหล่านี้จะถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จนทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ความเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งบริการที่ทำให้ทุกครั้งที่นั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และมีความสม่ำเสมอจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ซึ่งความเชื่อนั้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการและนิยมนำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างท่วงที จึงทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องแสดงถึงความรู้ความสามารถในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกิริยาที่ดี มีการติดต่อสื่อสารได้มีประสิทธิภาพและสามารถทำให้ผู้รับบริการนั้นมีความมั่นใจที่จะใช้บริการนั้นต่อ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้แก่ผู้ที่รับบริการได้ตรงกับตามความต้องการ และมีการรับฟังความคิดเห็นจากปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

เลวิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่วัดระดับของการบริการที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งการส่งมอบที่มีคุณภาพ คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) เป็นคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับลบด้วยความคาดหวังที่จะได้รับการบริการ หากผู้ให้บริการได้รับความคาดหวังน้อยจะทำให้ผู้ให้บริการนั้นติดลบ จากแนวคิดดังกล่าว จึงได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับ คือ สิ่งที่ต้องได้ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความมั่นใจ และเอาใจใส่

จากแนวคิดและทฤษฎีการให้บริการที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) มาเป็นแนวทางในการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยกำหนดกรอบความคิดและกำหนดหัวข้อแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง

แนวคิดและทฤษฎีแนวโน้มการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

นรินทร์ ชมชื่น (2556) ได้กล่าวว่า การให้บริการในการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการต่อตนเอง ซึ่งเริ่มจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า และทำให้เกิดความต้องการที่อยากใช้บริการในสิ่งนั้น

Kim et al. (2013) ที่กล่าวว่า การให้บริการ เกิดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้มีคุณค่า ความพึงพอใจ และความตั้งใจที่ใช้บริการ

กันต์กนิษฐ์ อุทัย (2559) กล่าวว่า การรับรู้หรือการรู้สึกได้ถึงรายละเอียดและความใส่ใจ รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินหรือราคาที่ผู้บริโภคที่จ่าย เพื่อที่จะได้รับการที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคต้องการ เช่น การบริการที่มีความสะดวก ตลอดระยะเวลาการที่ได้รับการบริการ ที่สร้างความภาคภูมิใจความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

กรรณิการ์ คงทอง (2561) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ที่มาจากทางตรงและทางอ้อมเป็นผลมาจากความคาดหวังในการตั้งใจที่จะใช้บริการ โดยทัศนคตินั้นมาจากความเชื่อที่ส่งผลในการกระทำในอนาคตได้ เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งเป็นการสื่อสารภายในบุคคล เป็นผลกระทบจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการจะได้รับการบริการที่ดี คือ สิ่งที่ใช้บริการมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อส่วนบริการ และได้รับจากผู้ให้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีการใช้บริการที่กล่าวมานั้นจะสรุปได้ว่า การใช้บริการเกิดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ การมีคุณค่า ความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะใช้บริการ จะส่งผล ต่อการรับรู้หรือการรู้สึกได้ถึงรายละเอียดและความใส่ใจ รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินหรือราคาที่ผู้บริโภคนั้นเสียไปกับการใช้บริการนั้นๆ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีของ Kim et al. (2013) และกันตักนิษฐ์ อุทัย (2559) มาเป็นแนวทางในการวิจัยศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลเกี่ยวกับหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง

จังหวัดอ่างทอง เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย ตั้งอยู่ในที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา และเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ตุ๊กตาชาววัง กลองและงานจักรสาน (วิกิพีเดีย) และในจังหวัดอ่างทองนั้น มีทั้งหมด 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอแสวงหา อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอไชโย อำเภอป่าโมก และอำเภอสามโก้ และมีอาณาเขตติดต่อกัน ดังนี้

- **ทิศเหนือ** ติดต่อกับอำเภอด่านช้างบางระจัน อำเภอพรหมบุรี อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และอำเภอท่าเรือ จังหวัดลพบุรี
- **ทิศใต้** ติดต่อกับอำเภอผักไห่และอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันออก** ติดต่อกับอำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และอำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันตก** ติดต่อกับอำเภอเมืองสุพรรณบุรี อำเภอศรีประจันต์ อำเภอสามชูก และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี (เว็บไซต์ angthong.go.th)

ซึ่งในภาพรวมของอำเภอไชโยที่มีการทำธุรกิจหอพัก มีจำนวนหอพักทั้งหมด 65 แห่ง และหอพักบัณฑิต เป็นหนึ่งในหอพักที่ตั้งอยู่ในอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง เปิดให้บริการตั้งตั้งแต่ปีพ.ศ. 2550 ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ จำนวน 620 คน ซึ่งผู้ใช้บริการหอพักมีหลากหลายอาชีพ ได้แก่ นักศึกษา อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น และหอพักบัณฑิตมีจำนวนห้องพักทั้งหมด จำนวน 80 ห้อง จำแนกเป็น ดังนี้



ภาพประกอบ 2 หอพักบัณฑิต
ที่มา: (หอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง)



ภาพประกอบ 3 หอพักบัณฑิต
ที่มา: (หอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง)

1. **ห้องพักรพัลลล** พักได้ 1-4 คน ราคาเริ่มต้นที่ 1,300 บาท
 - กรณีที่ผู้ใช้บริการมากกว่า 1 คนขึ้นไป/ห้อง จะคิดค่าเช่าเพิ่มคนละ 600 บาท



ภาพประกอบ 4 ห้องพักรพัลลล
ที่มา: (หอพักรพัลลลจังหวัดอ่างทอง)



ภาพประกอบ 5 ห้องพักรพัลลล
ที่มา: (หอพักรพัลลลจังหวัดอ่างทอง)

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



ภาพประกอบ 6 ห้องพักแบบมีแอร์
ที่มา: (หอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง)



ภาพประกอบ 7 ห้องพักแบบมีแอร์
ที่มา: (หอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิม อิงคินันท์ (2561) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่า หอพักของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นลำดับ ที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นลำดับ ที่สาม ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลเป็นลำดับที่สี่ และสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นลำดับที่ห้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด,ด้านบุคลากร และปัจจัยทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย

ลัดดาวัลย์ ประกอบมูล (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้ ในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-22 ปี มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกเช่าหอพักทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง มีความคิดเห็นในด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะ ทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง

ธนโชติ หิรัญญะสิริ (2560) ศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่าหอพักในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยประชากร ด้านอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจ ไม่ต่างกัน และปัจจัยประชากร ด้านเพศ ทำให้กระบวนการตัดสินใจต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของคนในเขตกรุงเทพมหานคร

กมลลักษณ์ เรืองโชคอนันต์ (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 21-23 ปี เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 ศึกษากลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการตัดสินใจเช่าห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตมหาวิทยาลัย มหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 1 สรุปความสอดคล้องของทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
ที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

แนวคิด	พิม อิงคนินันท์ (2561)	ลัดดาวลย์ ประกอบมูล (2556)	ธนโชติ หิรัญญะสิริ (2560)	กมลลักษณ์ เรืองโชคอนันต์ (2563)
การตัดสินใจเช่า หอพักของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี	✓			✓
การตัดสินใจเลือกเช่า หอพักของนักศึกษา		✓	✓	

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย แนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวโน้มการบริการ เพื่อเป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จึงทำให้เกิดการยอมรับและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการธุรกิจหอพักในอนาคต จึงทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาถึงและทฤษฎีที่กล่าวไปนั้น ไปใช้ในแนวทางการสร้างกรอบวิจัยและแบบสอบถามในขั้นตอนต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 530 คน (ข้อมูลจากหอพักบัณฑิตจังหวัดอ่างทอง ณ เดือน ธันวาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 530 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีการ Taro Yamane (2561) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้พักอาศัยที่ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 228 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และแม่นยำ จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 9% เท่ากับ 22 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 250 คน ดังนี้

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

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เราต้องการจะรู้จากจำนวนประชากร (คน)

N = ขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย (เปอร์เซ็นต์)

จากสูตร

$$n = \frac{530}{1 + 530(0.05)^2}$$

$$n = \frac{530}{1 + 530(0.0025)}$$

$$n = \frac{530}{2.325}$$

$$n = 227.95 \text{ หรือ } 228 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 228 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และแม่นยำ ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 9% เท่ากับ 22 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 250 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วน ของประชากรตามอาชีพของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 อาชีพและจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ลำดับ	อาชีพ	จำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต
1	นักศึกษา	310
2	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	82
3	พนักงานบริษัท	70
4	อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว	68
รวม		530

(ข้อมูลจากหอพักบัณฑิต ณ เดือน ธันวาคม 2566)

จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต}}{\text{จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$$

วิธีสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต ได้จำนวนผู้ใช้บริการแต่ละอาชีพ ดังแสดงไว้ในตาราง 3 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

ตาราง 3 วิธีสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต

ลำดับ	อาชีพ	จำนวนผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต	กลุ่มตัวอย่าง (แต่ละอาชีพ)
1	นักศึกษา	310	146
2	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	82	39
3	พนักงานบริษัท	70	33
4	อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว	68	32
รวม		530	250

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

การสร้างเครื่องมือในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

1. เพศ มีลักษณะคำถามโดยให้เลือกได้สองคำตอบ (Dichotomy question)

มีระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1.1.1 เพศชาย

- 1.1.2 เพศหญิง

2. อายุ มีลักษณะคำถามโดยให้เลือกได้หลายคำตอบ (Multiple Choice)

มีระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 2.1.1 อายุ 18-26 ปี

- 2.1.2 อายุ 27-35 ปี

- 2.1.3 อายุ 36-44 ปี

- 2.1.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา มีลักษณะคำถามแบบโดยให้เลือกได้หลายคำตอบ

(Multiple Choice) มีระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 3.1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

- 3.1.2 ปริญญาตรี

- 3.1.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ มีลักษณะคำถามโดยให้เลือกได้หลายคำตอบ (Multiple Choice)

มีระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 4.1.1 นักศึกษา

- 4.1.2 ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

- 4.1.3 พนักงานบริษัท

- 4.1.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะคำถามโดยให้เลือกได้หลายคำตอบ
(Multiple Choice) มีระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5.1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน

5.1.2 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน

5.1.3 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

5.1.4 30,001 บาทขึ้นไป

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

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, น. 27-28)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) โดยเป็นแบบสอบถาม Semantic Differential scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยให้คำตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับแนวโน้มการให้บริการ 5 หมายถึง มีระดับแนวโน้มแนะนำแน่นอน /

กลับมาใช้บริการแน่นอน / ใช้บริการต่อแน่นอน

ระดับแนวโน้มการให้บริการ 4 หมายถึง มีระดับแนวโน้มค่อนข้างใช้บริการมากขึ้น /

ค่อนข้างแนะนำ / คาดว่าจะแนะนำ

ระดับแนวโน้มการให้บริการ 3 หมายถึง มีระดับแนวโน้มไม่แน่ใจ

ระดับแนวโน้มการให้บริการ 2 หมายถึง มีระดับแนวโน้มไม่ใช้บริการต่อ / ไม่แนะนำต่อ /

ไม่ใช้บริการต่อ

ระดับแนวโน้มการให้บริการ 1 หมายถึง มีระดับแนวโน้มไม่ใช้บริการต่อแน่นอน /

ไม่แนะนำต่อแน่นอน / ไม่ใช้บริการต่อแน่นอน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2549: 129)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มแนะนำแน่นอน / กลับมาใช้บริการแน่นอน / ใช้บริการต่อแน่นอน
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มค่อนข้างใช้บริการมากขึ้น / ค่อนข้างแนะนำ / คาดว่าจะแนะนำ
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มไม่แน่ใจ
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มไม่ใช้บริการต่อ / ไม่แนะนำต่อ / ไม่ใช้บริการต่อ
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มไม่ใช้บริการต่อแน่นอน / ไม่แนะนำต่อแน่นอน / ไม่ใช้บริการต่อแน่นอน

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อคำถามต่างๆสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ต้องการวัด

การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 คน เพื่อไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \text{ค่าที่ใกล้เคียงกับ } 1$ มาก แสดงว่า มีค่าความเชื่อมั่นสูง เกณฑ์ในการประเมินผลค่า Cronbach's alpha

กรณีค่า Cronbach's alpha น้อยกว่า 0.7 หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับไม่ดี

กรณีค่า Cronbach's alpha ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นถืออยู่ในระดับยอมรับได้

ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของคุณภาพการให้บริการ และแนวโน้มการให้บริการหอพัก จำนวน 40 คน สามารถหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha) โดยแยกแต่ละด้านได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ค่า Cronbach's alpha = 0.946 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | ค่า Cronbach's alpha = 0.936 |
| 3. ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ | ค่า Cronbach's alpha = 0.940 |
| 4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ | ค่า Cronbach's alpha = 0.939 |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ | ค่า Cronbach's alpha = 0.943 |
| 6. แนวโน้มการให้บริการหอพัก | ค่า Cronbach's alpha = 0.946 |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 250 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และหนังสือที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์มาลงรหัส ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ดังนี้

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

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

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

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One Way Anova

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการและความเห็นอกเห็นใจ โดยใช้สถิติ Independent t-test และ Multiple Regression Analysis

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2548: 44)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 49)

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

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

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณได้จากสูตร
(บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 103)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	x	แทน	คะแนนแต่ละในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
การหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
มีสูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546:449)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{\overline{\text{covariance}}/\text{variance}}{1 + (k-1)\overline{\text{covariance}}/\text{variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 สถิติ t-test for Independent sample ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรีวงศ์ รัตนะ. 2544: 178) สูตรที่หาค่า t มีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

$$df = \frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right) \sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	df = n ₁ + n ₂ - 2
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances หากพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe และหากผล

การทดสอบมีความแตกต่างนัยสำคัญทางสถิติต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 293)

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จดทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ดังนี้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$MS_{(B)}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	$MS_{(W)}$
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square withingroup)

สูตรวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) ใช้ในกรณีที่พบความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Hartung 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ ดังนี้

$$\beta = \frac{MSB}{MSW}$$

$$\text{โดยค่า } MSW = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{n}\right) s_i^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
s_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3

การวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 258-259) ใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{\alpha/2, df} \sqrt{MSW \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

$$\text{และ } LSD = t_{\alpha/2, df} \sqrt{\frac{2MSW}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม i และ j

n_i, n_j แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่ม i และ j ตามลำดับ

t แทน ค่าแจกแจงแบบ t ที่ได้จากการเปิดตาราง t

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett's T3 (Keppel. 1982: 153-155) เขียนได้ว่า

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS \frac{S}{A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical value of the Dunnett test

$MS \frac{S}{A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม คือ $K-1$ ภายในกลุ่ม $n-k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n-1$

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Liner Regression) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Y และตัวแปรอิสระ X ของประชากร สมการถดถอยเชิงพหุในรูปแบบความสัมพันธ์ตรง

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \epsilon$$

เมื่อ X แทน ตัวแปรอิสระ

Y แทน ตัวแปรตาม

β_0 แทน ค่าคงที่ (Contant) ของสมการถดถอย

ϵ แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ Y

β_i แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ (X)

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

1. ตัวทำนายแต่ละตัวและตัวแปรเกมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง
2. ตัวแปรเกณฑที่ต้องมีลักษณะต่อเนื่องและอย่างน้อยคนอยู่ในมาตราอันตรภาคชั้น
3. ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในทุกๆค่าของตัวแปร x จะมีค่าเท่ากัน
4. ตัวทำนายจะต้องไม่สัมพันธ์กันเองสูง
5. การแปลค่าของตัวแปรตามแต่ละค่าต้องเป็นอิสระจากกัน
6. การแจกแจงของความคลาดเคลื่อนต้องเป็นปกติ (Normality)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของข้อมูล
โดยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอย พหุคูณ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา T-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
*	แทน	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการและความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	34.40
หญิง	164	65.60
รวม	250	100.00
อายุ		
อายุ 18-26 ปี	152	60.8
อายุ 27-35 ปี	51	20.4
อายุ 36-44 ปี	27	10.8
อายุ 45 ปีขึ้นไป	20	8.0
รวม	250	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.6
ปริญญาตรี	238	95.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.2
รวม	250	100.00
อาชีพ		
นักศึกษา	146	58.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	15.6
พนักงานบริษัท	33	13.2
อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้านแม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว	32	12.8
รวม	250	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	127	50.8
10,001 - 20,000 บาท	85	34.0
20,001 - 30,000 บาท	23	9.2
30,001 บาทขึ้นไป	15	6.0
รวม	250	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 และเพศชายจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 26 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาอายุ 27 – 35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 อายุ 36 – 44 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ทั้งนี้ระดับการศึกษามีความกว้างของอันตรภาคชั้นที่ห่างกันมาก จึงไม่มีการยุบชั้น และไม่นำไปใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 พนักงานบริษัท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และอื่นๆ เช่น อาชีพอิสระ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมารายได้

10,001 – 20,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความถี่ของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับการศึกษามีความกว้างของอันตรภาคชั้น ที่ห่างกันมาก จึงไม่มีการยุบชั้น และไม่นำไปใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .และในส่วนของ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีการกระจายเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ ดำเนินการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ เพื่อให้มีจำนวนที่เหมาะสม ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ กรณียุบชั้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	127	50.80
10,001 - 20,000 บาท	85	34.00
20,001 บาทขึ้นไป	38	15.20
รวม	250	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการ การบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ วิเคราะห์ในรูปแบบ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
1. ภายในห้องพักมีการออกแบบแบ่งส่วนพื้นที่ใช้สอยให้มีประโยชน์	4.58	0.51	ดีมาก
2. ภายในหอพักมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.30	0.67	ดี
3. ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ เป็นต้น	4.48	0.55	ดี
4. วัสดุ อุปกรณ์ภายในห้องพักทันสมัย และพร้อมใช้งาน	4.43	0.58	ดี
รวม	4.44	0.57	ดี

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพัก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และเมื่อพิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ ภายในห้องพักมีการออกแบบแบ่งส่วนพื้นที่ใช้สอยให้มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 วัสดุ อุปกรณ์ ภายในห้องพักทันสมัย และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และน้อยที่สุด คือ ภายในหอพักมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ			
1. พนักงานสามารถให้บริการตรงกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้	4.38	0.58	ดี
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	4.45	0.54	ดี
3. พนักงานบริการด้วยมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ	4.31	0.68	ดี
4. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.34	0.65	ดี
รวม	4.37	0.61	ดี

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพัก ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้บริการตรงกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และน้อยที่สุด คือ พนักงานบริการด้วยมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ			
1. พนักงานมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว	4.36	0.58	ดี
2. พนักงานไม่ละเลยในการติดตามปัญหาของผู้ใช้บริการ	4.45	0.60	ดี
3. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียด	4.50	0.53	ดี
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.44	0.60	ดี
รวม	4.43	0.57	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพัก ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ พนักงานมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 พนักงานไม่ละเลยในการติดตามปัญหาของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และน้อยที่สุด คือ พนักงานให้ความช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ			
1. หอพักมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน	4.41	0.53	ดี
2. มีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือ ได้ตลอด 24 ชม.	4.34	0.60	ดี
3. พนักงานมีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.48	0.58	ดี
4. พนักงานให้บริการอย่างสุภาพมีมารยาท และพร้อมให้บริการ อยู่เสมอ	4.51	0.54	ดีมาก
รวม	4.43	0.56	ดี

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการหอพัก ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และเมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ มีพนักงาน
ให้บริการอย่างสุภาพมีมารยาท และพร้อมให้บริการอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ในระดับดี คือ พนักงานมีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.48 รองลงมา คือ หอพักมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41
และน้อยที่สุด คือ มีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชม.
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ด้านความเห็นอกเห็นใจ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความเห็นอกเห็นใจ			
1. พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ	4.53	0.50	ดีมาก
2. พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของผู้เช่าและพร้อมนำไปปรับปรุงการให้บริการ	4.50	0.54	ดี
3. พนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัย	4.40	0.61	ดี
4. พนักงานคำนึงถึงความต้องการของผู้พักอาศัยในทุกกรณี	4.44	0.60	ดี
รวม	4.46	0.56	ดี

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการหอพัก ด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.46 และเมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ มีพนักงานให้เกียรติและ
ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ พนักงานรับฟัง
ข้อเสนอแนะของผู้เช่าและพร้อมนำไปปรับปรุงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา
คือ พนักงานคำนึงถึงความต้องการของผู้พักอาศัยในทุกกรณี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และน้อยที่สุด
คือ พนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงผลรวมของคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

คุณภาพการให้บริการหอพัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.44	0.57	ดี
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.37	0.61	ดี
3. ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ	4.43	0.57	ดี
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.43	0.56	ดี
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.46	0.56	ดี
รวม	4.42	0.57	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณารายด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัด อ่างทอง	4.04	0.73	แน่นอน
2. ในอนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัด อ่างทอง	3.75	0.75	แน่นอน
3. ท่านจะใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองต่อไปอีก หรือไม่	3.94	0.72	แน่นอน
รวม	3.91	0.73	แน่นอน

จากตาราง 13 พบว่า แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับแนวโน้มใช้
บริการแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ หอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มบอกต่อแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04

ลำดับที่ 2 แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต จะใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง ผู้ใช้บริการ มีระดับแนวโน้มใช้บริการต่อแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94

ลำดับที่ 3 แนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต กลับมาใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทองผู้ให้บริการ มีระดับแนวโน้มกลับมาใช้บริการแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 เพศ ของผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศของผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศของผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test (Independent sample t-test) โดยการใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 14 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ

Levene's Test	df1	df2	Sig.
.005	1	248	.945

จากตาราง 14 จากการทดสอบค่าความแปรปรวน ด้วยสถิติ Levene's test for Equality of Variances สามารถอธิบายได้ว่าแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.945 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้

ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบเพศของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้ม การใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้การทดสอบค่า t-test

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ชาย	86	4.02	0.67	1.988	248	.048*
หญิง	164	3.85	0.63			
รวม	250	3.93	0.65			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า t-test ของเพศมีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีเพศชาย มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองมากกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 อายุของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความ

เชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 16 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ

Levene's Test	df1	df2	Sig.
.987	3	246	.400

จากตาราง 16 จากการทดสอบค่าความแปรปรวน ด้วยสถิติ Levene's test for Equality of Variances สามารถอธิบายได้ว่าแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.400 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้ ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 17 แสดงความแปรปรวนผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	ss	df	Ms	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.626	3	1.209	2.907	.035*
ภายในกลุ่ม	102.268	246	.416		
รวม	105.894	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ One-Way ANOVA พบว่า ค่า F เท่ากับ 2.907 Sig เท่ากับ 0.035 แสดงว่า ผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ซึ่งปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างเป็นรายคู่ของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ LSD (Least-Significant Different)

อายุ	$\bar{X}$	18-26 ปี	27-35 ปี	36-44 ปี	45 ปีขึ้นไป
18-26 ปี	3.82	-	0.17 (0.098)	0.25 (0.061)	0.34* (0.025)
27-35 ปี	3.99	-	-	0.08 (0.600)	0.17 (0.310)
36-44 ปี	4.07	-	-	-	0.09 (0.627)
45 ปีขึ้นไป	4.16	-	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อายุระหว่าง 18-26 ปี กับผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอายุ 45 ปีขึ้นไป มีค่า Sig.เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อายุระหว่าง 18-26 ปี มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ให้บริการหอพักบัณฑิต อายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสถิติ t-test (Independent sample t-test) โดยใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่สองกลุ่มที่เป็นอิสระ

จากกัน และการทดสอบสมมติฐานด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา

Levene's Test	df1	df2	Sig.
.840	1	248	.360

จากตาราง 19 จากการทดสอบค่าความแปรปรวน ด้วยสถิติ Levene's test for Equality of Variances สามารถอธิบายได้ว่าแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.360 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent sample t-test)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ปริญญาตรี	238	3.90	0.646	0.947	248	0.363
ต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาตรี	12	4.11	0.756			
รวม	250	3.91	0.652			

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า t-test ของระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.363 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิต

ในจังหวัดอ่างทองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อาชีพของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 21 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ

Levene's Test	df1	df2	Sig.
3.101	3	246	.027*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 จากการทดสอบค่าความแปรปรวน ด้วยสถิติ Levene's test for Equality of Variances สามารถอธิบายได้ว่าแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
Brown-Forsythe	3.793	3	125.361	.012*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 22 แสดงความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ผู้ให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบอย่างละเอียดว่า ผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 ซึ่งปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงความแตกต่างเป็นรายคู่ของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3

อาชีพ	$\bar{X}$	นักศึกษา	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว
นักศึกษา	3.81	-	0.35* (0.021)	0.08 (0.956)	0.24 (0.426)
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.16	-	-	0.27 (0.266)	0.11 (0.982)
พนักงานบริษัท	3.89	-	-	-	0.16 (0.895)
อื่นๆ ได้แก่ อาชีพอิสระ พ่อบ้าน แม่บ้าน และธุรกิจส่วนตัว	4.05	-	-	-	-

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อาชีพนักศึกษา กับผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพนักศึกษา มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 ส่วนรายคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งสามารถตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 24 แสดงค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

Levene's Test	df1	df2	Sig.
6.132	2	247	.003*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 24 จากการทดสอบค่าความแปรปรวน ด้วยสถิติ Levene's test for Equality of Variances สามารถอธิบายได้ว่าแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
Brown-Forsythe	2.980	2	200.737	.053

จากตาราง 25 แสดงความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

กำหนดให้

X_1	แทน	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X_2	แทน	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
X_3	แทน	การตอบสนองความต้องการการบริการ
X_4	แทน	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
X_5	แทน	ความเห็นอกเห็นใจ
Y	แทน	แนวโน้มพฤติกรรมการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

H_0 : คุณภาพการให้บริการไม่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

H_1 : คุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสถิติ Multiple regression analysis โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ความแปรปรวน	ss	df	Ms	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.728	5	2.346	6.078	0.000 [*]
ภายในกลุ่ม	94.166	244	.386		
รวม	105.894	249			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ด้าน มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณต่อไปได้

ตาราง 27 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต
ในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple regression analysis

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized coefficients (B)	SE	Standardized coefficients (Beta)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.025	0.775		2.615	0.009*
1. ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (X ₁)	(-0.094)	0.135	(-0.048)	(-0.698)	0.486
2. ความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ (X ₂)	0.217	0.124	0.125	1.754	0.081
3. การตอบสนองความต้องการ การบริการ (X ₃)	(-0.158)	0.156	(-0.076)	(-1.014)	0.312
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ (X ₄)	(-0.015)	0.143	(-0.008)	(-0.103)	0.918
5. ความเห็นอกเห็นใจ (X ₅)	0.506	0.132	0.263	3.824	0.000*

R=0.284 R²= 0.081 Adjusted R² = 0.620 SEE. = 0.707

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ (X₅) มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมพยากรณ์ได้ร้อยละ 62 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ทำนายแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y = 2.025 + 0.506 (X_5)$$

หากคุณภาพการให้บริการทุกด้านมีค่าคงที่ จะมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยรวม เท่ากับ 2.025

ทั้งนี้จากผลการศึกษารูปได้ว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพยากรณ์กับแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความเห็นอกเห็นใจ (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.506 เป็นคุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง (Y) ซึ่งหากความเห็นอกเห็นใจ (X_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง (Y) เพิ่มขึ้น 0.506 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอีก 4 ด้าน มีค่าคงที่

ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้ทดสอบ	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน			
สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน			
เพศ	Independent t-test	0.048*	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	F-test	0.035*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	Independent t-test	0.363	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพ	Brown-Forsythe	0.012*	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Brown-Forsythe	0.053	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Multiple Regression	0.486	ปฏิเสธสมมติฐาน
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	Multiple Regression	0.081	ปฏิเสธสมมติฐาน
การตอบสนองความต้องการการบริการ	Multiple Regression	0.312	ปฏิเสธสมมติฐาน
การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	Multiple Regression	0.918	ปฏิเสธสมมติฐาน
ความเห็นอกเห็นใจ	Multiple Regression	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการหอพักสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในการให้บริการและเข้าถึงความต้องการ ของลูกค้าในแต่ละประเภทได้มากขึ้นสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งในตลาดได้
2. ผู้ประกอบการหอพักสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ของตนเองได้
3. ผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการเช่าหอพัก สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการเช่าหอพักให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 250 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 มีอายุ 18 – 26 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 เป็นนักศึกษา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80

คุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพักด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ ภายในห้องพักมีการออกแบบแบ่งส่วนพื้นที่ใช้สอยให้มีประโยชน์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ เป็นต้น อีกทั้งวัสดุ อุปกรณ์ ภายในห้องพักทันสมัย และพร้อมใช้งาน และภายในหอพักมีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพักด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง พนักงานสามารถให้บริการตรงกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และบริการด้วยมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ

ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพักด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียด พนักงานมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ละเลยในการติดตามปัญหาของผู้ใช้บริการ และให้ความช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพักด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ มีพนักงานให้บริการอย่างสุภาพมีมารยาท และพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ มีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ หอพักมีกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน และมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชม. ตามลำดับ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการหอพักด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดีมาก คือ พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี คือ รับฟังข้อเสนอแนะของผู้เช่าและพร้อมนำไปปรับปรุงการให้บริการ คำนึงถึงความต้องการของผู้พักอาศัยในทุกกรณี และพนักงานมีความห่วงใยความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัย ตามลำดับ

แนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต

แนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับแนวโน้มใช้บริการแน่นอน โดยจะมีการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง จะใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ผู้ใช้บริการ และกลับมาใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ผู้ใช้บริการมีระดับแนวโน้มกลับมาใช้บริการแน่นอน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีเพศแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่เป็นเพศชาย มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองมากกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตเพศหญิง

ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอายุระหว่าง 18-26 ปี มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตอายุ 45 ปีขึ้นไป

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพนักศึกษา มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองพบว่า

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจสามารถพยากรณ์แนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองได้ร้อยละ 62

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายแยกเป็นรายด้านดังนี้

1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองที่เป็นเพศชาย มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมากกว่า ผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีเพศชาย มีความชื่นชอบ การตกแต่งห้องในรูปแบบของหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองมากกว่าเพศหญิง โดยสอดคล้อง กับกมลลักษณ์ เรืองโชคอนันต์ (2563) กล่าวว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพบว่าผู้ให้บริการหอพักชายมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้อง กับธนโชติ หิรัญ ญะสิริ (2560) เรื่อง “กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคน ในเขตกรุงเทพมหานคร” กล่าวว่า ผู้เช่าหอพักในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองอายุระหว่าง 18-26 ปี มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง น้อยกว่าผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตอายุ 45 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปเป็นผู้ที่มีงานทำ แต่ผู้ที่อายุ 18-26 ปี เป็นนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาจึงต้องย้ายออกไปยัง พื้นที่อื่น และบริการของหอพักบัณฑิตสามารถสร้างความพึงพอใจได้ จึงทำให้ผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปเลือกที่จะให้บริการต่อไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ เจษฎาวรางกูล (2553) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์เฮาส์ในโครงการบริษัทวังทองกรุป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อ บ้านทาวน์เฮาส์ในโครงการบริษัทวังทองกรุป จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพนักศึกษา มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองน้อยกว่าผู้ให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มาจากพื้นที่อื่น และจำเป็นต้องเช่าหอพัก ดังนั้นอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีแนวโน้มจะให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองมากกว่านักศึกษา และนักศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้บริการในระยะสั้นๆเท่านั้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของนดา เตชะบุญมาส และคณะ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ไทยในจังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จึงเลือกหอพักจากราคา และที่ตั้งไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เมื่อผู้ให้บริการมีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ทำให้เมื่อสำเร็จการศึกษาจึงเลือกย้ายออกไปยังพื้นที่อื่นๆ จึงทำให้มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับธนโชติ หิรัญญะสิริ (2560) เรื่อง กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคนในเขต กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ผู้เช่าหอพักในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ที่ใกล้เคียงกัน คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทสามารถให้บริการหอพักบัณฑิตได้พอๆกัน จึงทำให้มีแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลลักษณ์ เรื่องไซคอนันต์ (2563) กล่าวว่า นิสิตรดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีรายได้ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทองพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการหอพักบัณฑิต

จังหวัดอ่างทองสามารถให้บริการผู้ให้บริการอย่างเป็นกันเอง สามารถให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการในเหตุฉุกเฉิน จึงมีผลต่อแนวโน้มการให้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริวิทย์ ปิ่นคำ และคณะ (2565) ที่ศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจห้องพักในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าธุรกิจห้องพักในจังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของพชร เกษโกศล และจิตต์โสภณ มีระเกด (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมรีสอร์ท ในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ทในเขตพื้นที่ตำบลหมูสี อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. เจ้าของห้องพักบัณฑิตควรออกแบบห้องพักให้มีขนาดที่เหมาะสม และมีการตกแต่งรูปแบบของห้องพักให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ เพศหญิง ในช่วงอายุ 18 – 26 ปี ที่เป็นกลุ่มนักศึกษา ควรที่จะใส่ใจในการบริการให้มากขึ้น และคอยติดตามดูแลความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่สนใจใช้บริการห้องพักมากขึ้น

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจมีผลต่อแนวโน้มการให้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ส่วนตัวแปรด้านอื่นๆไม่มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง แต่มีค่าเฉลี่ยสูง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 **ด้านความเห็นอกเห็นใจ** เจ้าของห้องพักบัณฑิตควรฝึกอบรมให้พนักงานให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ สามารถรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและพร้อมนำไปปรับปรุงการให้บริการ พนักงานต้องมีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีใจรักบริการต่อผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกกรณี และพนักงานควรมีความห่วงใยความเป็นอยู่ของผู้ใช้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเพิ่มทางเลือกเช่าห้องพักของผู้ใช้บริการห้องพักได้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยในด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อแนวโน้มการให้บริการห้องพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง และสามารถพยากรณ์แนวโน้มการให้บริการได้ร้อยละ 62

2.2 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรับผิดชอบหากเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ อีกทั้งหอพักควรมีกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน และมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชม. เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงความปลอดภัยและมั่นใจในการพักอาศัยอยู่ในหอพักตลอดเวลา

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

2.4 ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตควร มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ที่สนใจเช่าหอพักสอบถามข้อมูลรายละเอียดของหอพักได้อย่างสะดวก เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหา พนักงานมีความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็ว และไม่ละเลย ในการติดตามปัญหาของผู้ใช้บริการ รวมถึงให้ความช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เจ้าของหอพักบัณฑิตควรฝึกอบรมให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจแก่หอพัก และควรบริการตรงกับคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการหอพักได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่าง หรือพื้นที่ในการวิจัยให้กว้างขึ้นรอบมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาด้านคุณภาพการบริการลูกค้ากับผู้ประกอบการที่มากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหอพัก เช่น ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความพึงพอใจในการบริการ เป็นต้น

3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ และได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจหอพัก และแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด



บรรณานุกรม

- Berry. (1986). *Moral issues in business*. Belmont. Wadsworth.
- Hanna, N., & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior: An applied approach* Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Hartung, J., & Cottrell, J. E. (2001). Anesthesia and Cognitive Outcome in Elderly Patients: A Narrative Viewpoint. *Journal of Neurosurgical Anesthesiology*, 32(1), 9-17.
- Kim, H.J., Park, J., Kim, M. J., & Ryu, K. (2013). Does perceived restaurant food healthiness matter? Its influence on value, satisfaction and revisit intentions in restaurant operations in South Korea. *International Journal of Hospitality Management*. (33), 397-405.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. (17th ed.). Prentice Hall.
- Lewis, R. and Booms, B. (1983). *The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association, Chicago.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations managements*. Prentice-Hall.
- กมลลักษณ์ เรืองโชคนันต์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหอพักส่วนตัวของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรรณิการ์ คงทอง. (2561). ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเอเรชั่นเบบี้ บูมเมอร์และเจนเอเรชั่นเอ็กซ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- กัณฑ์กนิษฐ์ อุทัย. (2559). รูปแบบการดำเนินชีวิตการเปิดรับ ทักษะคนติ และพฤติกรรมกำลังซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงวัยในกลุ่มเจนเอเรชั่นซี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *หลักสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. โรงพิมพ์ธรรมสาร.

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เทียนชัย งามนา, และธรรมวิมล สุขเสริม. (2559). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของ ผู้ใช้บริการหอพักเอกชน: กรณีศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธาธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุดรธาธานี.
- ธนโชติ หิรัญญะสิริ. (2561). กระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของคนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระพงศ์ เจริญฤทธิ์เสถียร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของ ประชากรในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภวรรณ คณานุรักษ์. (2563). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.
- นรินทร์ ชมชื่น. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- ลัดดาวัลย์ ประกอบบุญ. (2556). ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรพรรณ สาระคุณ. (2563). ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชั่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานขาย ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. สืบค้นจาก <http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1414/1/gs592130014.pdf>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม
งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพัก
กรณีศึกษา หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับนักวิเคราะห์ในเชิงวิชาการเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการหอพักกรณีศึกษาหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การศึกษาในเรื่องดังกล่าวข้างต้นสามารถบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง
- ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

นางสาวณัฐนิชา เมฆสุวรรณค์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ อายุ 18-26 ปี
☐ อายุ 27-35 ปี
☐ อายุ 36-44 ปี
☐ อายุ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ นักศึกษา
☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท
☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ โดยเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ
ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ หอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1 ภายในห้องพักมีการออกแบบ แบ่งส่วนพื้นที่ใช้สอยให้มีประโยชน์					
1.2 ภายในหอพักมีพื้นที่สำหรับจอด รถเพียงพอให้แก่ผู้ใช้บริการ					
1.3 ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น ไมโครเวฟ เป็นต้น					
1.4 วัสดุ อุปกรณ์ภายในห้องพัก ทันสมัย และพร้อมใช้งาน					
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
2.1 พนักงานสามารถให้บริการตรงกับ คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้					
2.2 พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ อย่างถูกต้อง					

คุณภาพการให้บริการ หอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 พนักงานบริการด้วยมาตรฐาน อย่างสม่ำเสมอ					
2.4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี					
3. การตอบสนองความต้องการการบริการ					
3.1 พนักงานมีประสิทธิภาพในการ ตอบสนองความต้องการด้วยความ รวดเร็ว					
3.2 พนักงานไม่ละเลยในการติดตาม ปัญหาของผู้ใช้บริการ					
3.3 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลาย ช่องทาง เพื่อสอบถามข้อมูล รายละเอียด					
3.4 พนักงานให้ความช่วยเหลือให้แก่ ผู้ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ					
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ					
4.1 หอพักมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน					
4.2 มีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย และช่วยเหลือได้ ตลอด 24 ชม.					
4.3 พนักงานมีความรับผิดชอบหาก เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ					

คุณภาพการให้บริการ หอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
4.4 พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ มีมารยาท และพร้อมให้บริการ อยู่เสมอ					
5. ความเห็นนอกเหนือใจ					
5.1 พนักงานให้เกียรติและให้ ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ					
5.2 พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของ ผู้เช่าและพร้อมนำไปปรับปรุงการ ให้บริการ					
5.3 พนักงานมีความห่วงใยความ เป็นอยู่ของผู้พักอาศัย					
5.4 พนักงานคำนึงถึงความต้องการ ของผู้พักอาศัยในทุกกรณี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลแนวโน้มการใช้บริการหอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ โดยเลือกคำตอบเพียง 1 คำตอบ

ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

แนวโน้มการใช้บริการ หอพักบัณฑิตในจังหวัดอ่างทอง	ระดับแนวโน้ม
1. ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง	แนะนำแน่นอน;.....;.....;..... ไม่แนะนำแน่นอน 5 4 3 2 1
2. ในอนาคตท่านจะกลับมาใช้บริการ หอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทอง	กลับมาใช้บริการแน่นอน;.....;.....;..... ไม่กลับมาใช้บริการแน่นอน 5 4 3 2 1
3. ท่านจะใช้บริการหอพักบัณฑิต ในจังหวัดอ่างทองต่อไปอีกหรือไม่	ใช้บริการต่อแน่นอน;.....;.....;..... ไม่ใช้บริการต่อแน่นอน 5 4 3 2 1

ประวัติผู้เขียน

