

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันมนุษย์ใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาทางด้านวัตถุ เศรษฐกิจและสังคมให้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การจัดการศึกษาเพิ่มขึ้นอาจจะไม่ส่งผลให้มีการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้น แต่การเพิ่มพูนทักษะและความรู้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อนำมา ขยายเทคโนโลยีให้ทันสมัยขึ้นเพราะเหตุนี้การศึกษาจึงต้องเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลง หาก เทคโนโลยีเป็นฐานความเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลงของระบบทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษาก็เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนา ฉะนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้าน การศึกษาจึงกลายมาเป็นจุดสนใจสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพราะประชาชนที่ได้รับการ ศึกษาอย่างเหมาะสมจะสามารถพัฒนาทัศนคติและทักษะต่าง ๆ ในทางบวกคุณภาพงานจะ เพิ่มขึ้น อีกทั้งสามารถทำรายได้เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถลงทุนได้อย่าง เชื่อมมั่น ตลอดจนสามารถปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมโดยทั่วไปให้เกิดขึ้นภายใต้ ความมั่นคง ความสุข ความเจริญรุ่งเรืองของแต่ละคนและของครอบครัวในที่สุด ด้วยเหตุผล ดังกล่าวส่งผลให้ความต้องการการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นเรื่องของ ค่านิยม ที่คนในครอบครัวและสังคมย้าให้ผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาเกิดความเข้าใจว่า ปริญญาบัตร เป็นสิ่งที่มีความหมาย มีความสำคัญต่อชีวิตในอนาคตและความก้าวหน้า ตำแหน่ง การงานที่ดี มักเปิดโอกาสในเฉพาะผู้ที่จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษามากกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำ กว่า (นภาพร มโนรุ่งเรืองรัตน์, 2541, หน้า 1)

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นกำลังคนที่สำคัญในการดำเนิน การกิจระดับต่าง ๆ และในสาขางานต่าง ๆ ของประเทศ รัฐบาลได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติและแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติขึ้นเป็นแม่บทในการดำเนินงานของ ประเทศ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย นโยบาย และมาตรการในการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประเทศตั้งแต่ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 -2509) มาจนถึงฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) รัฐบาลมีนโยบายในการกระจายการศึกษาสู่ภูมิภาค โดยจัดตั้งมหาวิทยาลัยในจังหวัดต่าง ๆ ขึ้น (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2530, หน้า 1)

ปัจจุบันอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีมีแหล่งบริการการศึกษาที่มีความ เจริญก้าวหน้าตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา อาชีวศึกษา อุดมศึกษา และระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ โรงเรียนสามชุกรัตนโกคาราม และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ วิทยาเขต สุพรรณบุรี โดยมีนักเรียนนักศึกษาทั้งในจังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดใกล้เคียง เดินทางเข้ามา ศึกษาในสถานศึกษาต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก หอพักของสถานศึกษานั้นก็มีอยู่อย่างจำกัดรองรับ

นักศึกษาได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น นักศึกษาบางส่วนก็อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง หรือไม่ก็ต้องเช่าที่พักอาศัยบริเวณใกล้ ๆ สถาบันการศึกษา และนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอสามชุก ก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง ทำให้นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในอำเภอสามชุก ก็มีความต้องการใช้บริการหอพักที่อยู่บริเวณใกล้ ๆ สถาบันการศึกษาของตนเอง ทำให้ความต้องการที่หอพักมีปริมาณที่มากขึ้น (วรรณวิสา พัทธ์ชัยษ์, 2549, สิงหาคม 17)

แนวคิดเรื่องหอพักนักศึกษาเป็นแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับการพัฒนานิสิตนักศึกษา เนื่องจากหอพักนักศึกษาเป็นสถานที่ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตัวนักศึกษาได้อย่างมาก เพราะเวลาที่นอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนและการอยู่ในสถาบันที่ศึกษาแล้ว เวลาส่วนใหญ่ของนักศึกษาคืออยู่ในหอพักดังนั้นหอพักจึงเปรียบเสมือนบ้านที่นักศึกษาได้มาอยู่ และมีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ใช้ชีวิตร่วมกันในหอพักนอกจากจะช่วยให้นักศึกษาได้รู้จักตนเองแล้วยังได้พัฒนาความสามารถทางสังคมในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วย โดยนักศึกษาจะได้เรียนรู้ฝึกฝนและได้รับการปลูกฝังเรื่องการเคารพสิทธิของผู้อื่นและการรักษาสิทธิแห่งตน การให้และการรับ การไว้วางใจและเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น เรียนรู้ขบวนการกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ เช่นการตัดสินใจร่วมกัน ภาวะผู้นำผู้ตาม ดังนั้นหอพักจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ซึ่งจะส่งผลให้มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาการ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรม พร้อมทั้งจะออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติต่อไป (อรวรรณ ธรรมพิทักษ์, 2547, หน้า 3)

การศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพัฒนานิสิตศึกษานั้นมีผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ยืนยันว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ นักศึกษามีพัฒนาการที่สมบูรณ์ในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สำหรับนักศึกษาที่อยู่หอพักนั้นหอพักเป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ การปรับตัว เพิ่มความพร้อมและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของนักศึกษา เพราะได้มีโอกาสพูดคุยปรึกษาเรียนร่วมกัน การเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หอพักจัดบริการให้ร่วมกับเพื่อนในหอพัก การอยู่หอพักนั้นจะทำให้ นักศึกษานั้นได้เรียนรู้ถึงความเป็นอิสระ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มั่นใจการกระทำของตนและภูมิใจในตนเอง (กรกช อัดดีวิริยะนุกาพ, 2540, หน้า 3)

นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องเช่าหอพักเอกชนซึ่งตั้งอยู่รอบ ๆ สถานศึกษา ซึ่งสำหรับหอพักในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น เริ่มแรกเป็นการจัดตั้งโดยชาวบ้านในบริเวณใกล้เคียงกับสถานศึกษาและมหาวิทยาลัยเท่านั้น ซึ่งเป็นเพียงบ้านที่กันห้องให้เช่าและไม่ได้มาตรฐาน โดยผู้ประกอบการบางรายมุ่งดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ทางการค้ามากกว่าจะอยู่ในรูปแบบหอพักที่ให้ความอบอุ่นและความเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุข ซึ่งสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีที่มีหน้าที่โดยตรงในการที่จะจัดสวัสดิภาพทางสังคมให้แก่ประชาชน ก็ได้จัดให้มีการจัดระเบียบหอพักขึ้นเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยกับนักเรียน

นักศึกษาที่เข้ามาพักในเขตอำเภอสามชุก ซึ่งปัจจุบันรูปหอพักภายในอำเภอสามชุกนั้นได้จดทะเบียนเป็นหอพักแล้วทั้งสิ้น 25 หอพัก มีห้องพักทั้งสิ้นจำนวน 494 ห้อง มีการแบ่งแยกเป็นหอพักชายและหอพักหญิง การดำเนินกิจการหอพักของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในอำเภอสามชุกก็ผ่านมาตรฐานหอพักสีขาวซึ่งเป็นโครงการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีร่วมกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดสุพรรณบุรีทำให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจว่าบุตรหลานของตนจะไม่มีปัญหาในเรื่องการใช้สารเสพติดภายในหอพักในเขตอำเภอสามชุก (วรรณวิสา พัทธ์ธีรวงษ์, 2549, สิงหาคม 17)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจหอพักนั้นมีแนวโน้มที่จะมีการก่อสร้างหอพักขึ้นอีกหลายแห่งเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการที่พักของนักศึกษาที่เข้ามาเรียนในเขตอำเภอสามชุกซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีนักศึกษาเข้ามาศึกษามากยิ่งขึ้นทำให้มีโครงการก่อสร้างหอพักเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการแข่งขันในด้านการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการด้วยกันเอง ดังนั้นการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษา ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก ความต้องการของนักศึกษา ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในหอพัก เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจกับนักศึกษาและผู้ปกครอง ตลอดจนเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารหอพักในการกำหนด กลยุทธ์และวางแผนงานด้านการตลาด เพื่อให้สามารถบริหารโครงการหอพักได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะลงทุนธุรกิจประเภทหอพักอีกด้วย

### **ความมุ่งหมายในการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษา ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษาในเขต อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิสำเนา

### **ความสำคัญของการวิจัย**

1. เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารหอพักในการที่จะนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ปรับปรุงการดำเนินงานด้านการพัฒนาการบริการในภาพรวม ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจที่จะลงทุนเกี่ยวกับหอพักในการเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการที่จะตัดสินใจลงทุนเกี่ยวกับกิจการหอพักในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรีและพื้นที่อื่น ๆ

3. เป็นประโยชน์สำหรับผู้ปกครองของนักศึกษาและนักศึกษาที่จะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้มาเป็นส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

4. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการทั้งสถานศึกษา และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการที่จะนำข้อมูลไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการที่จะทำให้หอพักนักศึกษาไม่เป็นปัญหาของสังคม

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาผู้ใช้บริการหอพัก ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ที่ปัจจุบันได้เข้าพักอยู่ในหอพักทั้ง 25 หอพัก โดยข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสุพรรณบุรี มีนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักในเขต อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 982 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี, 2548, หน้า 5-6)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาผู้ใช้บริการหอพัก ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 287 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.725)

#### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ(independent variables) ได้แก่

###### 2.1.1 เพศ

- 1) หญิง
- 2) ชาย

###### 2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 18 ปี
- 2) 18 - 20 ปี
- 3) 21 - 23 ปี
- 4) มากกว่า 23 ปี

- 2.1.3 ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา
- 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
  - 2) ปวส./อนุปริญญา
  - 3)ปริญญาตรี
- 2.1.4 รายได้ต่อเดือน
- 1) ต่ำกว่า 1,500 บาท
  - 2) 1,500 – 2,500 บาท
  - 3) 2,501 – 4,500 บาท
  - 4) 4,501 – 6,500 บาท
  - 5) มากกว่า 6,500 บาท
- 2.1.5 ภูมิลำเนา
- 1) สุพรรณบุรี
  - 2) ชัยนาท
  - 3) กาญจนบุรี
  - 4) สิงห์บุรี
  - 5) ลพบุรี
  - 6) อ่างทอง
  - 7) อุทัยธานี
  - 8) อื่นๆ
- 2.1.6 หอพักที่นักศึกษาใช้บริการในปัจจุบัน
- 1) หอพักชายพัชรี
  - 2) หอพักหญิงณัฐนันท์ 1
  - 3) หอพักหญิงณัฐนันท์ 2
  - 4) หอพักชายจำเนียร
  - 5) หอพักชายพีแก้ว
  - 6) หอพักหญิงป้าถวิล
  - 7) หอพักหญิงไพลิน
  - 8) หอพักสตรีเสนห์ 1
  - 9) หอพักสตรีเสนห์ 2
  - 10) หอพักชายราตรี
  - 11) หอพักชายป่าฉวี
  - 12) หอพักชายสมจินตนา
  - 13) หอพักชายป่าแอ็ด

- 14) หอพักหญิงสราลี
- 15) หอพักชายนฤมลมา
- 16) หอพักชายเบลล์
- 17) หอพักชายอินทร
- 18) หอพักหญิงรวมกิจเจริญ
- 19) หอพักหญิงอารีรัตน์
- 20) หอพักชายสมศักดิ์
- 21) หอพักชายทรัพย์รุ่งเรือง
- 22) หอพักสตรีแก้วศรีงาม
- 23) หอพักชายวันดี
- 24) หอพักชายเพชรรัตน์
- 25) หอพักชายนฤมล

2.1.7 จำนวนสมาชิกในห้องพัก

- 1) คนเดียว
- 2) 2 คน
- 3) 3 คน
- 4) มากกว่า 3 คน

2.1.8 ระยะเวลาที่เข้ามาพักอาศัยอยู่ในหอพัก

- 1) ต่ำกว่า 1 ภาคเรียน
- 2) 1 – 2 ภาคเรียน
- 3) 3 – 4 ภาคเรียน
- 4) 5 – 6 ภาคเรียน
- 5) มากกว่า 6 ภาคเรียน

2.1.9 ประวัติการย้ายหอพัก

- 1) ไม่เคยย้ายหอพัก
- 2) 1 ครั้ง
- 3) 2 ครั้ง
- 4) 3 ครั้ง
- 5) 4 ครั้ง
- 6) 5 ครั้ง
- 7) มากกว่า 5 ครั้ง

- 2.1.10 สาเหตุที่เปลี่ยนหอพัก
  - 1) ค่าเช่าแพง
  - 2) หอพักเดิมเก่า ล้าสมัย มีความชำรุด
  - 3) ผู้อยู่อาศัยร่วมหอพักไม่ดี
  - 4) ย้ายที่เรียน
  - 5) ค่าน้ำ ค่าไฟแพง(ที่ใหม่คิดต่ำกว่า)
  - 6) อื่น ๆ
- 2.1.11 ระดับราคาค่าเช่าหอพักที่ใช้บริการในปัจจุบัน
  - 1) ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน
  - 2) 1,001 – 2,000 บาท/เดือน
  - 3) สูงกว่า 2,000 บาท/เดือน
- 2.1.12 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการหอพัก
  - 1) ตัดสินใจด้วยตนเอง
  - 2) พ่อ แม่
  - 3) ญาติ
  - 4) เพื่อน
  - 5) รุ่นพี่
  - 6) อื่น ๆ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษา ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ลักษณะของหอพัก
- 2) สถานที่ตั้งของหอพัก
- 3) ราคาค่าเช่าหอพัก
- 4) การส่งเสริมการตลาด
- 5) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ
- 6) ด้านกระบวนการให้บริการ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษาที่ใช้บริการหอพักใช้บริการหอพัก ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ให้บริการหอพัก ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

หอพักนักศึกษา หมายถึง ที่พักนักศึกษาที่จัดทะเบียนถูกต้องตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 มีการจัดห้องน้ำห้องส้วม ห้องนอน อุปกรณ์ในการนอนเพื่อรับผู้พักที่เป็นนักเรียน นักศึกษา และผู้ที่มีอาชีพต่าง ๆ ที่มีจำนวนตั้งแต่ 5 คนเป็นต้นไป ทั้งนี้เพื่อเจตนาที่จะรับค่าตอบแทนจากผู้เช่าหอพักนั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

ลักษณะของหอพัก หมายถึง สิ่งที่หอพักเสนอขายให้กับผู้ใช้บริการหอพัก โดยผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ทั้งในลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน ได้แก่ ชื่อเสียง ขอบของหอพักที่มีความเหมาะสม การให้บริการด้านความปลอดภัย การจัดให้มีร้านขายของชำ ร้านซักรีด ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมของหอพักให้มีความสงบเหมาะสมแก่การเป็นที่พักอาศัย เป็นต้นซึ่งลักษณะของหอพักนั้นจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้และเข้าใจถึงการบริการที่แท้จริงของหอพักแต่ละหอพัก ซึ่งจะเป็นส่วนประกอบสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก

สถานที่ตั้งของหอพัก หมายถึง ท่าเลที่ตั้งของสถานประกอบการหอพัก โดยสถานที่ตั้งหอพักนั้นจะต้องตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา ตลาด สถานีขนส่ง สถานพยาบาล และถนนสายหลัก เพื่อการเดินทางที่สะดวก หรืออยู่ใกล้บริเวณหอพักของคณาจารย์ เป็นต้นเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการในการเดินทางที่สะดวก รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ราคาค่าเช่าหอพัก หมายถึง จำนวนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการเข้ารับบริการภายในหอพัก ได้แก่ อัตราค่าเช่าบริการห้องพัก อัตราค่าสาธารณูปโภค การจ่ายค่าเช่าล่วงหน้าและค่าประกันห้องพัก เป็นต้น โดยการคิดราคาค่าเช่าและค่าบริการต่าง ๆ นั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องคำนึงถึงวิธีการคิดราคาค่าเช่าและค่าบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเนื่องจากราคาค่าเช่าและอัตราค่าบริการต่าง ๆ ภายในหอพักนั้นมีส่วนกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ใช้บริการหอพักและผู้ที่ต้องการใช้บริการ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ และกระตุ้นให้เกิดความต้องการเกิดขึ้น เช่นการโฆษณา การใช้พนักงานขายประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย การสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่มีความต้องการใช้บริการได้รับรู้และเข้ามาใช้บริการในที่สุด

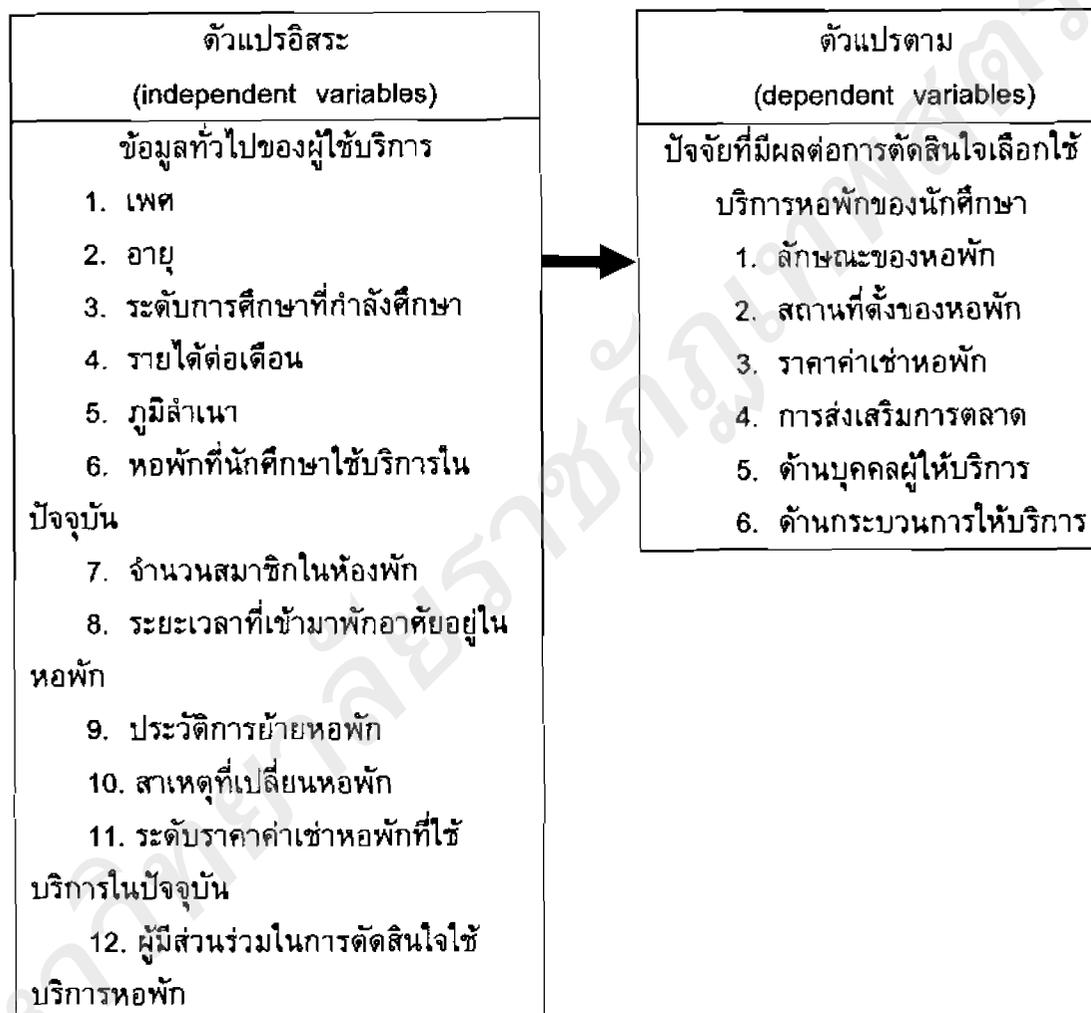
ด้านบุคคลผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลทั้งหมดในองค์กรของหอพัก ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของ ผู้จัดการ พนักงานในทุกระดับ ซึ่งบุคคลทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ของหอพัก โดยบุคลากรในหอพักจะต้องมีจำนวนเพียงพอแก่การให้บริการ จะต้องให้ความสนใจ มี

ความเป็นกันเอง การแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม การให้บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียด กฎระเบียบ กติกาต่าง ๆ ภายในหอพักเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนโดยเคร่งครัด และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการที่จะรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในหอพักเพื่อให้ผู้ใช้บริการภายในหอพักมีความรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในการที่เข้ามาใช้บริการบริการจากหอพัก

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือรูปแบบในการให้บริการหอพักตั้งแต่การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น จนไปถึงขั้นตอนสุดท้ายในการเข้ารับบริการ ได้แก่ การต้อนรับ การให้บริการตามความต้องการ การวางบิล การรับชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

### **กรอบแนวคิดในการวิจัย**

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบ ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของ สุวิทย์ พงศ์จรัสพันธ์ุ (2548, หน้า 6) ได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของหอพัก สถานที่ตั้งของหอพัก ราคาเช่าของหอพัก การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ด้านกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ แต่จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพัก อพาร์ทเมนท์ ต่าง ๆ พบว่าปัจจัยด้านลักษณะของหอพักและด้านกายภาพมีความหมายใกล้เคียงกันจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักสามารถ แบ่งได้เป็น 6 ด้านคือ ลักษณะของหอพัก สถานที่ตั้งของหอพัก ราคาเช่าของหอพัก การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวข้อง จึงสามารถสรุปเป็นสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างของตัวแปรเชิงเหตุ และผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของนักศึกษา ในเขตอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา