

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ทุกคน เนื่องจากสัจพจน์ของมนุษย์จะอยู่กันเป็นครอบครัวโดยมีพ่อ แม่หรือญาติผู้ใหญ่เป็นผู้ดูแลเด็ก ๆ เมื่อเติบโตก็จะแยกย้ายไปสร้างครอบครัวขึ้นมาใหม่ โดยมีที่อยู่อาศัยหรือที่เรียกกันว่า “บ้าน” เป็นศูนย์รวมของครอบครัว ปัจจุบันที่อยู่อาศัยนับเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เนื่องจากที่อยู่อาศัยมิได้เป็นแค่ศูนย์รวมของครอบครัวและสถานที่หลับนอนเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนและเกิดการพัฒนาทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการเลือกที่อยู่อาศัยจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเฉพาะในช่วงเป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อในการเติบโตเป็นกำลังของชาติจำเป็นที่จะต้องมีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งสถานศึกษาและที่อยู่อาศัยเพื่อให้คุณภาพชีวิตมีการพัฒนาไปในทางที่ดี โดยส่วนใหญ่ นักเรียนนักศึกษาจะพักอาศัยอยู่กับครอบครัวกรณีที่สถานศึกษาอยู่ใกล้บ้าน แต่หากนักเรียนนักศึกษาที่ต้องศึกษาอยู่ในสถานศึกษาที่ไกลจากบ้านเช่น ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดก็จำเป็นต้องหาที่อยู่อาศัยชั่วคราวขณะศึกษา เพื่อสะดวกต่อการเดินทาง สถานที่ที่สามารถรองรับนักเรียนนักศึกษาที่ต้องมาศึกษาไกล ๆ ได้แก่ หอพัก ซึ่งตามพระราชบัญญัติ พ.ศ.2507 ให้ความหมายของหอพักว่าเป็นสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พักอาศัยซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษตามที่กำหนดในกฎกระทรวงตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป โดยผู้พักให้ทรัพย์สินตอบแทน โดยกำหนดไว้ 2 ประเภทคือ หอพักชายและหอพักหญิง ซึ่งจะรับผู้พักอาศัยเป็นชาติและหญิงปะปนกันไม่ได้ (กรวินท์ วงศ์เนตรสว่าง. 2543 : 2)

เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดรับนักศึกษาทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเข้ามาศึกษาซึ่งปริมาณนักเรียนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในระดับปริญญาตรีจากรายงานสถิตินักศึกษาปี 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 25,405 คน (สืบค้นจาก www.chandra.ac.th) ซึ่งในจำนวนดังกล่าวส่วนหนึ่งมีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง แต่ยังมีอีกจำนวนหนึ่งที่ยังขาดที่พักและบุคคลกลุ่มนี้มีความจำเป็นต้องการที่อยู่อาศัยเป็นการชั่วคราว ซึ่งความต้องการที่อยู่อาศัยให้เข้านับวันจะเพิ่มปริมาณมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในย่านใกล้สถานศึกษาหรือย่านแหล่งชุมชน อาจเนื่องจากการย้ายถิ่นของคนที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดและเข้ามาในกรุงเทพมหานครเพื่อการ

แสวงหาความรู้ รวมทั้งปัญหาเรื่องการจราจรที่ติดขัดยังคงมีสภาพที่รุนแรงอยู่ทำให้บุคคลที่มีที่พักอาศัยอยู่ไกลจากสถานที่หรือที่ทำงานจำเป็นต้องหันมาอาศัยหอพักหรือห้องเช่ามากขึ้น ดังนั้นที่อยู่อาศัยให้เช่าประเภทต่าง ๆ จึงได้เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็น หอพัก บ้านเช่า แฟลตเช่า อพาร์ทเมนต์ให้เช่า จึงเกิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการเหล่านี้เป็นจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

จากปริมาณผู้ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมจำนวน 27,234 คน ส่งผลให้นักศึกษามีความต้องการที่พักจำนวนมากขึ้นตามลำดับ ธุรกิจด้านที่พักซึ่งมีให้เลือกอยู่หลายประเภท เช่น บ้านเช่า แมนชั่น แฟลต อพาร์ทเมนต์และหอพัก จึงมีเพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของนักเรียนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งที่จดทะเบียนอย่างถูกต้องและไม่ได้จดทะเบียนเป็นเหตุให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการในด้านที่พัก ที่อยู่อาศัยมากขึ้น หอพักเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมจากนักเรียนนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะหอพักก็เปรียบเสมือนที่อยู่อาศัยแห่งที่สองที่นักเรียนนักศึกษาต้องใช้ชีวิตอยู่กระทั้งจบการศึกษา หรือแม้แต่กระทั่งบางคนอาจใช้ชีวิตอยู่จนเริ่มทำงานก็เป็นได้

จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจในเรื่องของที่พักอาศัยประเภทหอพักนักศึกษา ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้ 1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีพฤติกรรมการใช้หอพักอย่างไร 2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักแตกต่างกันหรือไม่ 3. พฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ บริการรวมถึงการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่ประกอบธุรกิจหอพักต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอพัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
3. ผู้ประกอบการธุรกิจห้องพักสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการบริการด้านการบริการห้องพัก ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการและการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพัก

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่อาศัยอยู่ในหอพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 1,480 คน จำนวนผู้พักอาศัยหอพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 11 หอพัก (ข้อมูลจากการสำรวจหอพักบริเวณมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2552)

เนื้อหาของการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่

1. พฤติกรรมการใช้บริการห้องพักของนักศึกษาประกอบด้วย จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยด้วยกันในหอพัก ระยะเวลาในการพักอาศัยในหอพักปัจจุบันของนักศึกษา บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกห้องพักของนักศึกษา เหตุผลในการเลือกเช่าห้องพักที่นักศึกษาพักอยู่ ลักษณะที่พึงอาศัยของนักศึกษา
2. การตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษาประกอบด้วย ด้านลักษณะของห้องพัก ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนธันวาคม 2552 – กุมภาพันธ์ 2553

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับชั้นปีที่ศึกษา
 - 2.4 รายได้ต่อเดือน
2. พฤติกรรมในการใช้บริการหอพัก
 - 2.1 จำนวนสมาชิกที่พักอาศัยด้วยกันในหอพัก
 - 2.2 ระยะเวลาในการพักอาศัยในหอพักปัจจุบันของนักศึกษา
 - 2.3 บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา
 - 2.4 เหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการหอพักที่นักศึกษาพักอยู่
 - 2.5 ลักษณะที่พักอาศัยของนักศึกษาในปัจจุบัน

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก
 - 1.1 ด้านลักษณะของหอพัก
 - 1.2 ด้านราคา
 - 1.3 ด้านสถานที่ตั้ง
 - 1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
 - 1.5 ด้านบุคคล
 - 1.6 ด้านกระบวนการบริการ
 - 1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง ผู้ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
จันทรเกษม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศชาย – เพศหญิง

อายุ หมายถึง ช่วงอายุของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่พักอาศัยในหอพัก

ระดับชั้นปีที่ศึกษา หมายถึง ระดับชั้นปีที่ศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินที่ได้ประจำสำหรับไว้ใช้จ่ายส่วนตัว

หอพัก หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการเช่าที่พักอาศัย โดยการชำระเงินเป็นรายเดือน ที่ตั้งอยู่บริเวณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

พฤติกรรมในการใช้บริการหอพัก หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการหอพัก ประกอบด้วย จำนวนผู้ที่พักอาศัย ระยะเวลาในการพักอาศัย ผู้มีอิทธิพลในการเลือกที่พักอาศัย เหตุผลในการเลือกที่พักอาศัยและลักษณะของที่พักอาศัยที่พักอยู่ในปัจจุบัน

การตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งประกอบด้วย

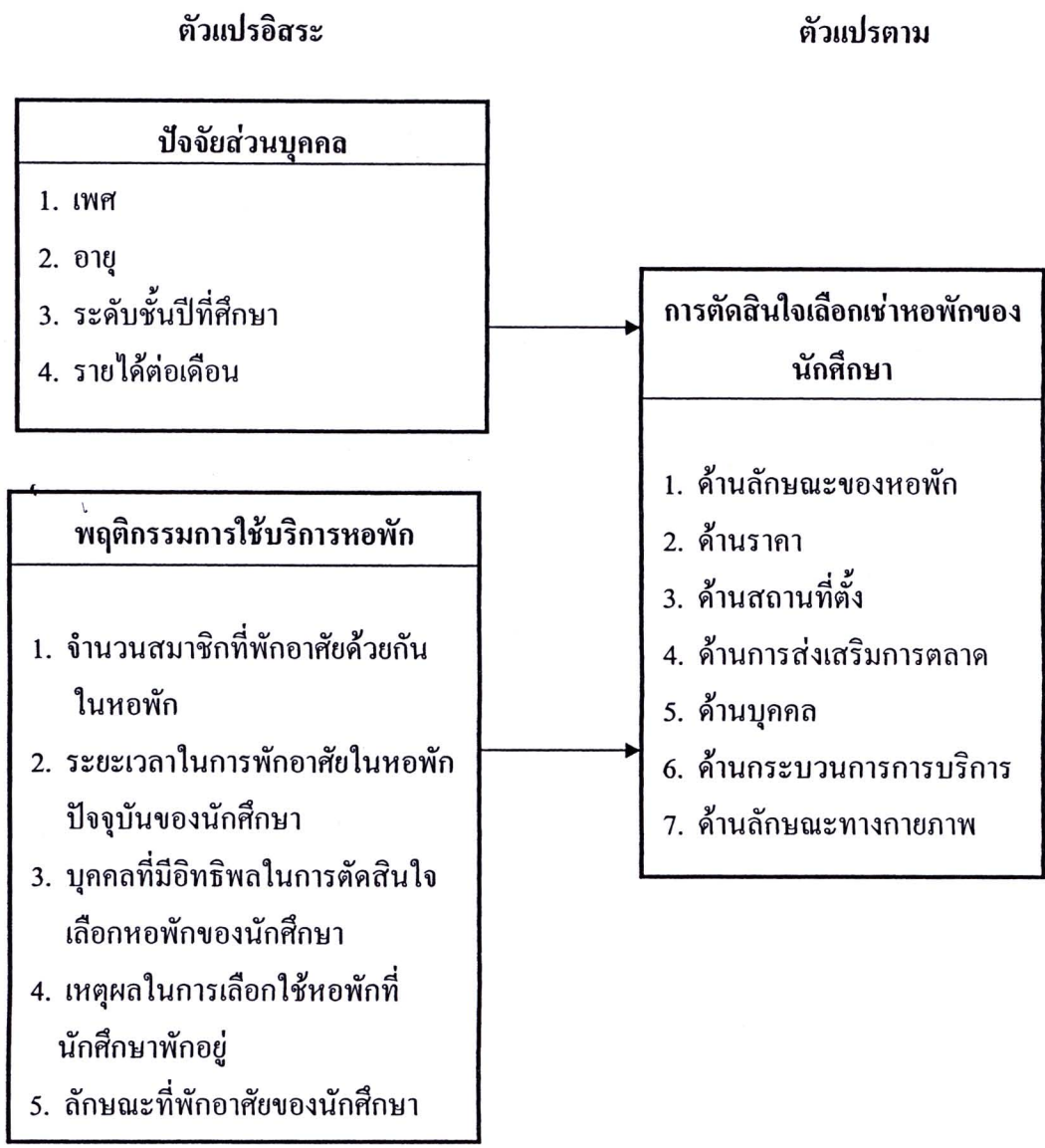
1. ด้านลักษณะของหอพัก ได้แก่รูปแบบต่างๆ ของหอพัก
2. ด้านราคา ได้แก่ ราคาที่ให้เช่าพัก เงินค่าล่วงหน้า
3. ด้านสถานที่ตั้ง ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง ใกล้แหล่งชุมชน
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การลงโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ
5. ด้านบุคคล ได้แก่ ความน่าเชื่อถือมีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าของหอพัก
6. ด้านกระบวนการบริการ ได้แก่ การแนะนำ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

รวดเร็วมีเกิดปัญหา เช่น การซ่อมแซมอุปกรณ์ภายในหอพัก

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยได้นำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการหอพักมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม