

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเช่าหอพักของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเช่าหอพัก ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่เช่าหอพักบริเวณหอพัก ใกล้มหาวิทยาลัย จำนวน 1,480 คน ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวน 315 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการหอพัก ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ด้วยสถิติ Eta ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการหอพักกับการตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกที่พักอาศัยด้วยกัน 2 คน ระยะเวลาในการพักอาศัยในหอพักปัจจุบันประมาณ 7 เดือนขึ้นไป บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจคือ นักศึกษาผู้เช่าหอพักเอง เหตุผลใน

การเลือกใช้บริการหอพักคือ ความสะดวกสบาย/ปลอดภัยและลักษณะที่พักอาศัยเป็นหอพักเอกชนทั่วไป

2. การตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษาพบว่า ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของหอพัก ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมโดยภาพรวม พฤติกรรมการใช้บริการหอพักไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนสมาชิกที่พักอาศัย ระยะเวลาในการพักอาศัยในหอพักปัจจุบัน บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกหอพัก และเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการหอพัก มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่วนลักษณะที่พักอาศัยของนักศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 จากสมมติฐานที่ 1 จากสมมติฐานที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษาแตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกหอพักแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีอายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกหอพักไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

4.2 จากสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการหอพักมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการหอพักไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

การตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก

1. ปัจจัยด้านราคาพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ค่าเช่ารายเดือนมีความเหมาะสมกับหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐพงศ์ พงศ์เผ่าทอง (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักเรียน/นักศึกษาภายในเขตเทศบาลเมืองเลย ซึ่งพบว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับหนึ่ง สิ่งที่สำคัญที่สุดของหอพักคือจะต้องมีราคาที่เหมาะสมกับขนาดของหอพัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษาต้องการให้หอพักมีราคาหอพักที่เหมาะสมไม่เป็นการเอาเปรียบผู้เช่าพักที่เป็นนักศึกษา

2. ปัจจัยด้านกระบวนการบริการพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญมาก คือ มีบริการทำความสะอาด เนื่องจากสภาพอากาศในประเทศเป็นร้อนชื้น ความสะอาดถือเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนตระหนักถึงในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เพราะถ้าหอพักสะอาดก็จะส่งผลให้สุขภาพกายและสุขภาพจิตดีด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐพล กนกกำแพง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

3. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญมาก คือ ความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกมล วุฒิวิริยะกิจ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษารื่องความต้องการที่อยู่อาศัยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรณีศึกษา คณะเกษตร คณะวารสารศาสตร์ คณะประมง คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะสัตวแพทยศาสตร์ เนื่องจากสภาพการจราจรในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีว่าในการเดินทางในกรุงเทพฯ ในแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาเดินทางนานกว่าเดินทางไปต่างจังหวัด นักศึกษาจึงให้ความสำคัญในเรื่องของการเดินทาง

4. ปัจจัยด้านบุคคลพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญมาก คือ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเขมกร คำนวน ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือให้ความสำคัญในเรื่องของบุคคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เช่าพักมองว่าเจ้าของหอพักมีความน่าเชื่อถือและสามารถดูแลเครื่องใช้หรือเฟอร์นิเจอร์ของผู้พักอาศัยได้เป็นอย่างดี

5. ปัจจัยด้านลักษณะของหอพัก คือ ความคงทนของหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐพล กนกกำแพง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่าหอพักที่นักศึกษาจะเลือกเช่าอาศัยนั้นก่อนทำการเช่าพักมีการตรวจสอบสภาพของหอพักว่ามีความคงทนมากน้อยเพียงใด

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พนิกา ร้อยดวง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเช่าหอพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัยของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการส่วนของการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาจะเลือกหอพักที่มีการประชาสัมพันธ์บอกให้ทราบถึงสถานที่ ที่ชัดเจนและน่าสนใจเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจเช่าหอพักต่อไป

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมของหอพัก ถ้าหอพักมีสภาพแวดล้อมโดยรวมที่ปลอดภัย ก็จะช่วยให้ผู้เช่าพักเกิดความรู้สึกปลอดภัยน่าพักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณถนนรามคำแหง ซึ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

พฤติกรรมการใช้บริการหอพักกับการเลือกเช่าหอพัก

จำนวนสมาชิกที่พัก ระยะเวลาในการพักอาศัยในหอพักปัจจุบัน บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกหอพัก และเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการหอพัก มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ส่วนลักษณะที่พักอาศัยของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักซึ่งสอดคล้องกับผลงานงานวิจัยของกำพล วุนวิริยะกิจ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการที่อยู่อาศัยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจนา แก้วแหยม (2539 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องสภาพปัจจุบันและความต้องการที่พักอาศัยของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการตัดสินใจเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านลักษณะของหอพัก ควรมีการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านราคา ควรมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหอพักของนักศึกษาและการคิดค่าอุปกรณ์สำหรับไฟฟ้าที่นำมาเอง และจัดรูปแบบการชำระเงินที่ง่ายและสะดวก

1.3 ด้านสถานที่ตั้ง ควรมีการจัดเวลาปิด – เปิดหอพักให้เหมาะสม

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหอพัก ให้ผู้พักอาศัยได้ทราบถึงการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงของพัก

1.5 ด้านบุคคล ควรเพิ่มเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการจะเสริมให้ความพึงพอใจมากขึ้น

1.6 ด้านกระบวนการบริการ ควรมีการการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ ของผู้เช่าหอพักซึ่งจะช่วยให้มีจำนวนผู้เข้าพักอาศัยมากขึ้น

1.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรมีการออกแบบตกแต่งหอพักและแบ่งสัดส่วนการใช้พื้นที่ รวมถึงการจัดสภาพหอพักให้น่าอยู่อาศัย และมีการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักนอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุมและสามารถนำไปใช้กำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการ (Service Marketing Strategies) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัญหาของผู้เช่าหอพักด้วย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำมาใช้พัฒนาการบริหารจัดการหอพัก เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าหอพักได้อย่างสูงสุด