

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

Service Quality Expectations of Medium Size Apartment
Affecting Renter Satisfaction in Muang District, Rayong Province

พรณนิภา พุ่มทับทิม
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Punnipa Pumtuptim

Email: 6714060018@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุ 25 - 34 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และยังพบอีกว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านความเอาใจใส่มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมาคือน่าเชื่อถือของบริการ ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และอันดับสุดท้าย คือ ลักษณะทางกายภาพ สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 62.2 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, ห้องชุดอยู่อาศัย

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) examine s service quality expectations of medium size apartment affecting renter satisfaction in Muang district, Rayong province, (2) investigate the relationship between service quality and renter satisfaction. The sample consisted of 400 respondents. Data were collected using a structured questionnaire. Statistical techniques employed for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results indicated that most respondents were male (209 individuals, accounting for 52.3%), aged between 25–34 years (164 individuals, 41.0%), held a bachelor's degree (145 individuals, 36.3%), were private company employees (176 individuals, 44.0%), and had a monthly income of 15,000–25,000 baht (104 individuals, 26.0%). Overall, service quality and renter satisfaction were both rated at a high level.

The hypothesis testing revealed that all dimensions of service quality were positively correlated with renter satisfaction at a statistical significance level of 0.01. Furthermore, multiple regression analysis showed that service quality dimensions significantly influenced renter satisfaction at the 0.05 level, with empathy having the greatest impact, followed by reliability, assurance, responsiveness, and tangibles, respectively. These variables were able to collectively explain 62.2% of the variance in renter satisfaction.

Keyword: Service quality, Satisfaction, Apartment.

บทนำ

ที่อยู่อาศัยถือเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการดำรงชีวิตตามแนวคิดปัจจัย 4 ซึ่งมีบทบาทต่อคุณภาพชีวิต ความมั่นคง และความปลอดภัยของมนุษย์ โดยการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยมักพิจารณาจากทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการ ประกอบกับพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญอย่างจังหวัดระยองที่มีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานและการเพิ่มขึ้นของประชากรทั้งในระบบทะเบียนและประชากรแฝงอย่างมีนัยสำคัญ (สำนักงานจังหวัดระยอง, 2568) การเพิ่มขึ้นของแรงงานดังกล่าวก่อให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัยในรูปแบบเช่าเพิ่มสูงขึ้นจากข้อจำกัดด้านกำลังซื้อและทรัพยากรที่ดินส่งผลให้ที่อยู่อาศัยประเภทห้องชุดหรืออะพาร์ตเมนต์กลายเป็นทางเลือกหลัก เนื่องจากมีความยืดหยุ่นด้านสัญญาเช่าและระดับราคาที่สอดคล้องกับรายได้ของแรงงานภาคอุตสาหกรรม ส่งผลให้ตลาดที่อยู่อาศัยเพื่อเช่าในพื้นที่ที่มีการเติบโตทั้งในเชิงปริมาณและมูลค่าอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการเติบโตของที่อยู่อาศัย ประเภทห้องชุดอยู่อาศัย ในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อันจะนำไปสู่ข้อมูลการวิจัยคาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เช่า และยกระดับคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เช่าได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

3. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

4. คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

5. คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลางในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2. คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้แก่ ความคาดหวัง การรับรู้ผลการปฏิบัติ การยืนยันหักล้าง และความพึงพอใจ

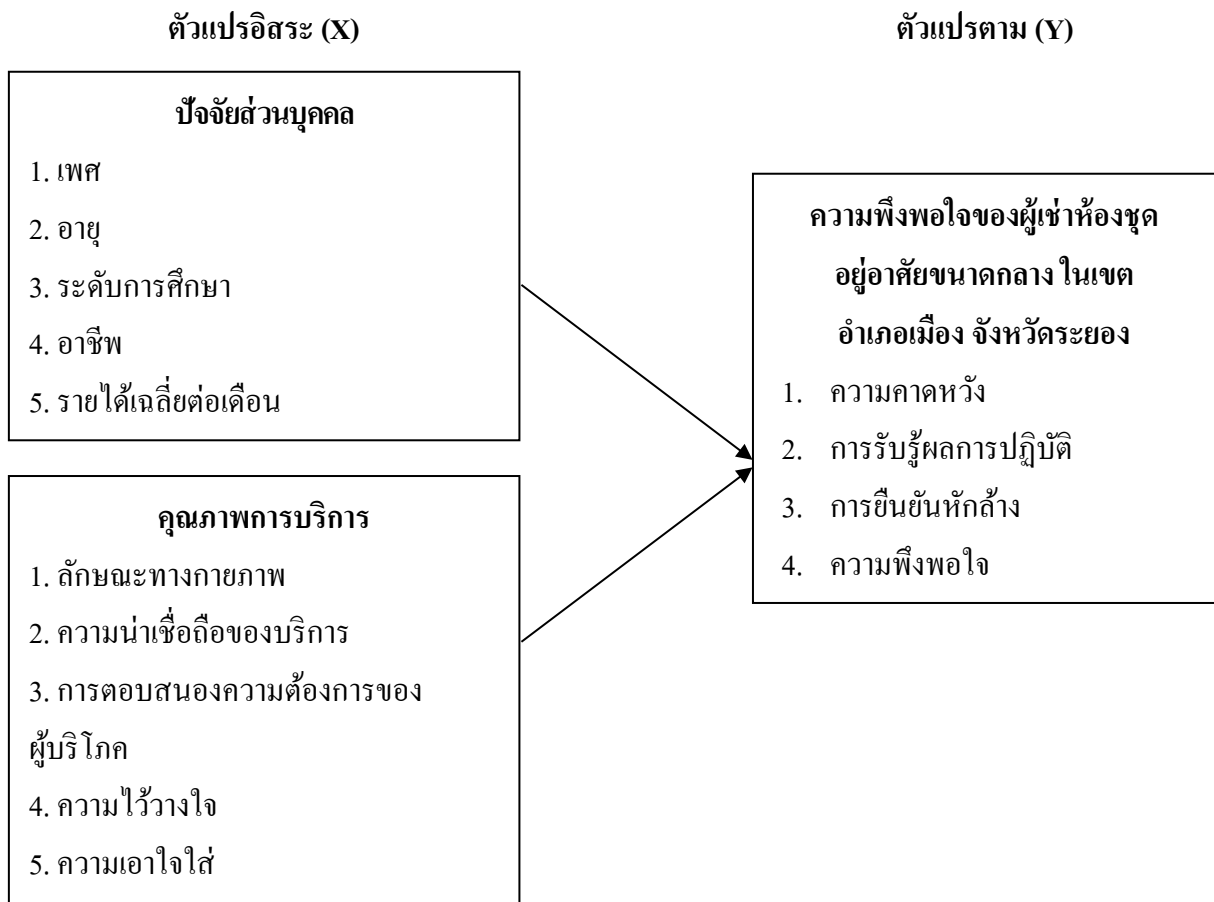
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ระดับคุณภาพบริการให้ผู้เช่าพึงพอใจ
2. ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ผู้เช่าสนใจเช่าพักระยะยาว
3. ผลวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้เช่าในการเลือกห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่สะท้อนการรับรู้ของผู้รับบริการต่อความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลการรับรู้จากประสบการณ์จริง หากผลการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะนำไปสู่การรับรู้ว่าคุณภาพดี แต่หากต่ำกว่าจะส่งผลต่อการรับรู้เชิงลบ

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) โดยเสนอโมเดล SERVQUAL มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนผลลัพธ์ของกระบวนการให้บริการ และเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการให้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกหรือความพึงพอใจ Richard L. Oliver (1980) ได้เสนอทฤษฎี Expectation–Disconfirmation Theory ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวัง ผลการรับรู้ การยืนยันหักล้าง และความพึงพอใจ

ข้อมูลเกี่ยวกับห้องชุดอยู่อาศัย

ห้องชุดอยู่อาศัย เป็นรูปแบบที่อยู่อาศัยที่มีการแบ่งพื้นที่เป็นห้องที่ใช้อาศัยหน่วยหนึ่งภายในอาคารอยู่อาศัยรวมสำหรับหลายครอบครัว แบ่งออกเป็นหน่วยแยกจากกันแต่ละครอบครัว อยู่อาศัยมีสิทธิเช่าพักเท่านั้น กรรมสิทธิ์ที่ดินที่ดินและอาคารเป็นเจ้าของอาคาร ทั้งนี้ห้องชุดในบริบทของประเทศไทยมักหมายรวมถึง แพลต หอพัก และแมนชั่น เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัยระยะกลางถึงระยะยาว เช่น นักศึกษา พนักงานบริษัท และแรงงานในภาคอุตสาหกรรม ลักษณะเด่นของห้องชุดคือมีความยืดหยุ่นด้านค่าใช้จ่ายและระดับคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยได้หลากหลายกลุ่ม

กฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการประกอบกิจการหอพัก และการเป็นผู้จัดการหอพัก พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดหอพักไว้ 3 ขนาด คือ หอพักขนาดเล็ก หมายถึง หอพักที่มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง หรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร, หอพักขนาดกลาง หมายถึง หอพักที่มีห้องพักเกิน 50 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้องหรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันเกิน 1,000 ตารางเมตร แต่ไม่เกิน 2,000 ตารางเมตร และหอพักขนาดใหญ่ หมายถึง หอพักที่มีห้องพักเกิน 100 ห้อง หรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันเกิน 2,000 ตารางเมตร

ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดระยอง

จังหวัดระยองเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเป็นจังหวัดอุตสาหกรรม มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ถูกจัดให้เป็นพื้นที่ภายในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ทำให้เศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีแรงงานจำนวนมากเข้ามาทำงานจำนวนมาก มีจำนวนนิคมอุตสาหกรรม 16 แห่ง, เขตประกอบการอุตสาหกรรม 5 แห่ง และชุมชนอุตสาหกรรม 4 แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัฒนากาญจน์ ฟองคำ (2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของผู้เข้าพักโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการบริการนั้น นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับด้านความมั่นใจ ด้านความเต็มใจในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจรายบุคคลมากที่สุดตามลำดับ

ภาณุวิชญ์ นิลโต (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจคุณภาพความสัมพันธ์ ความตั้งใจเช่าต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้าผู้เช่าห้องพัก ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่าให้เจ้าของห้องพักให้เช่าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ควรมุ่งเน้นคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ คุณภาพความสัมพันธ์ ความตั้งใจเช่าต่อเนื่อง และการบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้น

สวรรยา อินทร์จันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษารายการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาโรงแรมอิสระระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่งในย่านธุรกิจทองหล่อ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเอาใจใส่มีค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับสูงสุด และปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือมีค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยสุด

ปรวีร์ คีรี (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรรณณิกา ผลเจริญ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร:กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักราคาประหยัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือในการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักราคาประหยัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความสะดวกในการจองและชำระเงิน การบริการของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และสภาพห้องพักและบริการที่พักมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

บุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนอง

อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรม ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาคูณภาพการบริการของผู้รับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทั้ง 3 แผนก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพัก

แผนกต้อนรับ และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการตอบสนอง ด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ และด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ตามลำดับ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทั้ง 3 แผนก และต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ทั้ง 6 ด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการ กลับมาใช้บริการซ้ำ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยจัดทำ google form นำส่งแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เมื่อได้ผลการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุ 25–34 ปี จำนวน 164 คน คิดร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และมีรายได้ 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจ ด้านความคาดหวัง และด้านการยืนยัน หักล้าง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ความไว้วางใจ และความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านความเอาใจใส่มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมาความน่าเชื่อถือของบริการ ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และอันดับสุดท้าย คือ ลักษณะทางกายภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า อาคารและห้องพักมีสภาพใหม่ สะอาด และได้รับการดูแลอย่างดี สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ อินเทอร์เน็ต) มีความพร้อมใช้งาน สภาพอาคารมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย พื้นที่ส่วนกลาง เช่น ที่จอดรถ ทางเดิน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย (ระบบการเข้า-ออกที่พักรักษาความปลอดภัย CCTV, เครื่องซักผ้า) ภาพลักษณ์โดยรวมของอาคารมีความน่าอยู่ ทำเลที่ตั้งเหมาะสม และใกล้สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรม ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทั้ง 3 แผนก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรักษาความปลอดภัย แผนกต้อนรับ แผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ตามลำดับ และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความสามารถที่จับต้องได้และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ด้านการตอบสนองด้านการรับรองให้เกิดความมั่นใจ และด้านความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ตามลำดับ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทั้ง 3 แผนก และต่อคุณภาพการบริการของ ธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง

จังหวัดตรัง ทั้ง 6 ด้านพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการ กลับมาใช้บริการซ้ำ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภค พบว่า มีช่องทางติดต่อผู้ดูแลที่สะดวก (โทรศัพท์ ไลน์ ฯลฯ) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีการแจ้งข้อมูลสำคัญ ล่วงหน้าอย่างเหมาะสม ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อ มีปัญหาอย่างรวดเร็ว และมีบริการที่อำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการสะดวกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กรรณณิกา ผลเจริญ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา เปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักราคา ประหยัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการตอบสนองลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือในการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักราคาประหยัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความสะดวกในการจองและ ชำระเงิน การบริการของพนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่สุด และสภาพห้องพักและบริการที่พัก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเอาใจใส่ พบว่า การมี ความยืดหยุ่นและเข้าใจความต้องการของผู้เช่าการยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็น เจ้าหน้าที่รับฟัง ข้อเสนอแนะของผู้เช่า ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจให้บริการด้วยความ สนใจผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และผู้ดูแลอาคารให้ความสำคัญกับผู้เช่าแต่ละราย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของสวรธา อินทร์จันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาโรงแรมอิสระระดับ 3 ดาว แห่งหนึ่งในย่านธุรกิจทองหล่อ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเอาใจใส่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในระดับสูงสุด และปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือมีค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยสุด ด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้เช่ารู้สึกปลอดภัยในการพักอาศัย รู้สึกปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยประสิทธิภาพ (CCTV, Key Card) การมีมาตรฐานในการให้บริการ การเก็บ รักษาข้อมูลผู้เช่ามีความปลอดภัย รู้สึกมีความมั่นใจกับความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม และการ ให้บริการลูกค้า มีความสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมกรเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลาง ที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา ด้านการดูแล เอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนอง

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ พบว่า การให้บริการด้วยความรอบคอบ การแจ้งข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง ระบบน้ำและไฟฟ้ามีความเสถียรและไม่ขัดข้องบ่อย การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายมีความถูกต้องเที่ยงตรง มีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตอบข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ผู้ประกอบการปฏิบัติตามสัญญาเช่าอย่างถูกต้อง และการซ่อมแซมดำเนินการตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนากาญจน์ ฟองคำ (2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของผู้เข้าพักโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการบริการนั้น นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับด้านความมั่นใจ ด้านความเต็มใจในการตอบสนอง และด้านความเข้าใจรายบุคคลมากที่สุดตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจ ด้านความคาดหวัง และด้านการยืนยันหักล้างตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับปรวีร์ คีรี (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวิชญ์ นิลโต (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจคุณภาพความสัมพันธ์ ความตั้งใจเช่าต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้าผู้เช่าห้องพัก ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการวิจัยพบว่า ให้เจ้าของห้องพักให้เช่าในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ควรมุ่งเน้นคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจคุณภาพความสัมพันธ์ ความตั้งใจเช่าต่อเนื่อง และการบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้น

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวรรยา อินทร์จันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ

ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาโรงแรมอิสระระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่งในย่านธุรกิจทองหล่อ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเอาใจใส่มีค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับสูงสุด และปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือมีค่าความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยสุด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าห้องชุดอยู่อาศัยขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้ดูแลอาคารควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการและเข้าใจ ความต้องการที่แตกต่างของผู้เช่าแต่ละราย เช่น การปรับเงื่อนไขการใช้พื้นที่หรือระยะเวลาการชำระค่าเช่าในบางกรณี รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในสถานการณ์จำเป็น ผู้ดูแลอาคารควรดำเนินงานโดยยึดถือประโยชน์ของผู้เช่าเป็นสำคัญในการให้บริการ เพื่อให้ผู้เช่ารับรู้ถึงความจริงใจและความมุ่งมั่นในการให้บริการที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของผู้พักอาศัย เช่น การเลือกใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการซ่อมบำรุง การพิจารณาปรับปรุงบริการจากมุมมองของความสะดวกสบายของผู้เช่าเป็นหลัก

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้ดูแลอาคารควรให้บริการด้วยความรอบคอบ และใส่ใจในรายละเอียดของการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เช่าว่าจะได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสอบข้อมูลก่อนดำเนินการทุกครั้ง การจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลอาคารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน เพื่อป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อนและสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการ เช่น การแจ้งกำหนดการซ่อมบำรุง การแจ้งประกาศหรือกฎระเบียบต่าง ๆ

3. ด้านความไว้วางใจ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้ดูแลอาคารควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้เช่ารู้สึกปลอดภัยในการพักอาศัย เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและลดความกังวลในการใช้ชีวิตประจำวันภายในอาคาร เช่น การจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอในบริเวณทางเดิน ลานจอดรถ และพื้นที่ส่วนกลาง การดูแลไม่ให้มีบุคคลภายนอกเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาต ผู้ดูแลอาคารควรพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย เพื่อเพิ่มระดับความเชื่อมั่นแก่ผู้เช่าในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกจุดสำคัญ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ข้อเสนอแนะ คือ ผู้ดูแลอาคารควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายสำหรับผู้เช่า เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งปัญหาการสอบถามข้อมูล หรือขอความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดให้มีช่องทางติดต่อผ่านโทรศัพท์ Line Application ผู้ดูแลอาคารควรให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เช่าอยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการให้บริการ เช่น การฝึกอบรม

บุคลากรด้านมารยาทในการให้บริการ การแสดงออกถึงความใส่ใจในการรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้เช่าอย่างจริงจัง

5. ด้านลักษณะทางกายภาพ ข้อเสนอแนะ คือ ผู้ดูแลอาคารควรรักษาสภาพอาคารและห้องพักให้อยู่ในสภาพใหม่ สะอาด และได้รับการดูแลอย่างดียิ่งเสมอ เช่น การกำหนดรอบการทำทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางเป็นประจำ การตรวจสอบและซ่อมแซมผนัง พื้น ฝ้าเพดาน หรืออุปกรณ์ภายในห้องพักที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการทาสีหรือปรับปรุงภูมิทัศน์อาคารเมื่อมีการเสื่อมสภาพตามระยะเวลา ผู้ดูแลอาคารควรจัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานภายในอาคารมีความพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนับสนุนความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตประจำวันของผู้เช่า เช่น การตรวจสอบระบบไฟฟ้าและระบบน้ำประปาอย่างสม่ำเสมอ การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตหรือ Wi-Fi ที่มีความเร็วและเสถียรภาพเพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านความครอบคลุมของข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังจังหวัดอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างเขตเมืองและเขตชานเมือง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เช่าในบริบทที่หลากหลายมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้เพียงตัวแปรด้านคุณภาพการบริการเพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เช่าเท่านั้น งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาเพิ่มตัวแปรอื่น เช่น ความภักดีของผู้เช่า การตัดสินใจเช่าของผู้เช่า

3. การศึกษาในอนาคตควรมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น อายุ อาชีพ ระดับรายได้ ระยะเวลาในการเช่า เพื่อศึกษาว่ากลุ่มผู้เช่าที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางกลยุทธ์การให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรณีศึกษา ผลเจริญ (2563) ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร:กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป (วิทยานิพนธ์) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต :มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม. (วิทยานิพนธ์) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปรวีร์ คีรี (2561) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัฒนากาญจน์ ฟองคำ (2559). แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของผู้เข้าพักโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ) หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาณุวิชญ์ นิลโต (2560) อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านราคาคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจคุณภาพความสัมพันธ์ ความตั้งใจเช่าต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้าผู้เช่าห้องพัก ในเขตอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. (การค้นคว้าอิสระ) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สวรรณยา อินทร์จันทร์. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า : กรณีศึกษาโรงแรม. (งานนิพนธ์). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด.
- อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์. (2564). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในธุรกิจที่พักแรม ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง (วิทยานิพนธ์) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Ministry of Labour Thailand Rayong Office. (2568). รายงานสถานการณ์และดัชนีชี้วัดภาวะแรงงานจังหวัดระยอง ราชปี 2568 (มกราคม-ธันวาคม 2568). สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2569 จาก <https://rayong.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/47/2026/02/สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัดระยอง-ราชปี-2568.pdf>
- Oliver, Richard L.. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rayong Provincial Office. (2568). สรุปข้อมูลทั่วไปจังหวัดระยอง. สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2569 จาก http://rayong.go.th/web/assets/uploads/department/document/20250829_62650.pdf