การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2556

The Management of Dormitory Businesses in Ratchaburi Province

Mrs. Warunya Apirakkan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

ชื่อและนามสกุล นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิสิชัยกุล

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิสิชัยกุล)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี
ผู้วิจัย นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์ **รหัสนักศึกษา** 2543002360 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิสิชัยกุล
ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี (3) เสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จสูงขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 109 ราย และ ผู้เช่าจำนวน 2,056 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจหอพักจำนวน 86 ราย และ ผู้เช่าจำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยกลุ่มผู้ประกอบการเป็นแบบสัมภาษณ์ กลุ่มผู้เช่าเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัย (1) ด้านผู้ประกอบการ พบว่า ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ได้แก่ การจัดการธุรกิจหอพักโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือ มีการวางแผนองค์การคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กัน ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีผู้ประกอบการควรมีการเพิ่มทักษะในการบริหารให้มากกว่านี้ (2) ด้านผู้เช่า พบว่า ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ได้แก่ การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก 9 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือด้านบุคลากร ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีผู้เช่าต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบน้ำที่ดี ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ การจัดการ ธุรกิจหอพัก จังหวัดราชบุรี

Thesis title: The Management of Dormitory Businesses in Ratchaburi Province
Researcher: Mrs. Warunya Apirakkan; **ID:** 2543002360; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor; (2) Dr. Ranee Isichaikun, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the success level of dormitory business management in Ratchaburi province; (2) to study factors affecting the success of dormitory business management in Ratchaburi province; and (3) to suggest the management of dormitory business in Ratchaburi province.

This research was a survey research. The population was divided into 2 groups. The first group was 109 dorm room entrepreneurs in Ratchaburi province and 86 of them were randomized. An interviewing form was used as the research tool in this group. The second group was 2,056 dorm tenants and 335 of them were randomized. A questionnaire was used as the research tool. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi – square test.

The results found that (1) the entrepreneurial perspective, the success level of dormitory business management in Ratchaburi province was at high level. Factor affecting the success of dormitory business management in Ratchaburi province was the management which affected at moderate level. The most important item was organizational planning that must be recognized both internal and external factors. The suggestion of dormitory business management in Ratchaburi province was the entrepreneurs should improve their management skill; and (2) the tenant perspective, the success level of dormitory business management in Ratchaburi province was at high level. Factors affecting the success of dormitory business management in Ratchaburi province were 9 items which affected at moderate level. The most important item was personnel. The suggestion of dormitory business management in Ratchaburi province was the entrepreneurs should provide the good facilities, water system and internet system.

Keywords: Management, Dormitory Business, Ratchaburi Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิสิชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ ประธานกรรมการในคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามตรวจแก้ไขข้อบกพร่องวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา บิดา มารดา น้อง ตลอดจนกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ซึ่งผู้ศึกษาถือว่ามีค่ายิ่ง

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่ารายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประโยชน์ใดๆ ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมอุทิศคุณความดีทั้งมวลแด่ผู้มีพระคุณและผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

วรัญญา อภิรักษ์กานต์

ธันวาคม 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 3

สมมุติฐานการวิจัย 5

ขอบเขตการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ 7

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจหอพัก 19

สภาพการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี 31

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการการบริการ และส่วนประสมทางการตลาด 34

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 44

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 56

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 56

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 57

การเก็บรวบรวมข้อมูล 59

การวิเคราะห์ข้อมูล 59

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ 62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เช่า 71
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 90
สรุปผลการวิจัย 90
อภิปรายผล 100
ข้อเสนอแนะ 106
บรรณานุกรม 108
ภาคผนวก 113
ก แบบสอบถาม 114
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 126
ประวัติผู้วิจัย 129

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 การจัดระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน 58
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก 62
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านระยะเวลาในการดำเนินงานรูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่าและรายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน 64
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านการจัดการธุรกิจหอพัก (ผู้ประกอบการ) 66
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตารางแสดงผลความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก 67
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการธุรกิจหอพักทั้งหมด 14 ด้าน และความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม 68
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพักภายในจังหวัดราชบุรี 71
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 72
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านจำนวนห้องให้เช่าและจำนวนพนักงาน 74
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านบุคลากร 75
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการเงินและบัญชี 75
ตารางที่ 4.11 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการซ่อมแซมการบำรุงรักษา 76

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการรักษาความปลอดภัย 77
ตารางที่ 4.13 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพัก 77
ตารางที่ 4.14 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพัก 78
ตารางที่ 4.15 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพัก 79
ตารางที่ 4.16 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ 79
ตารางที่ 4.17 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการขาย 80
ตารางที่ 4.18 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักรวมทั้ง 9 ด้าน 81
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก ในภาพรวม 82
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก) 83
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม) 84
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร) 85

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพัก ด้านความต้องการบริการต่างๆ ของหอพัก) 86
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก) 87
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพักภายในจังหวัดราชบุรี 88

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4
ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารจัดการ 10
ภาพที่ 2.2 สถิติจำนวนหอพักแยกตามภาค (เฉพาะหอพักที่จดทะเบียน) รวมทุกภาค 32

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์จะแสวงหาถิ่นฐานที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคงปลอดภัย และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตมากที่สุด ในปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องด้วยข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ความไม่สะดวกในการจัดหาที่อยู่อาศัยด้วยตนเอง ตลอดจนราคาที่ดินที่เพิ่มสูงขึ้น จึงได้เกิดธุรกิจด้านที่อยู่อาศัยขึ้น โดยจะกล่าวถึง ธุรกิจที่อยู่อาศัยอีกประเภทหนึ่งเรียกว่า หอพัก

ในสมัยก่อนหอพักจะมีเฉพาะภายในโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแหล่งพักพิงของนักเรียนนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และมีครูอาจารย์เป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยตามระเบียบหอพัก ต่อมาบ้านเมืองเจริญขึ้น จำนวนประชากรมากขึ้น นักเรียนนักศึกษาก็มากขึ้นตามลำดับ ดังนั้นหอพักของแต่ละสถาบันการศึกษาจึงมีไม่เพียงพอ ด้วยเหตุนี้หอพักเอกชนจึงเกิดขึ้น (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์: 2555)

หอพักนับเป็นสถานที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการพัฒนาการศึกษาของเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา โดยมีส่วนช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิต นักศึกษาเป็นคนดี มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบฯ ตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ.2507 ได้กำหนดไว้ว่า สถานที่ใดก็ตามที่รับนักเรียนนักศึกษาตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป เข้าพักอาศัยโดยจ่ายทรัพย์สินเป็นค่าตอบแทน ถือว่า เข้าข่ายเป็นหอพักตาม พระราชบัญญัติ หอพัก พ.ศ.2507 โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการจดทะเบียนหอพักแยกประเภทชาย-หญิง ให้ชัดเจนโดย สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดทำ “มาตรฐานหอพักเอกชนสำหรับนักเรียน นักศึกษา” ขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลาง สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการหอพักให้กับผู้ประกอบการหอพักเอกชน

การเจริญเติบโตของธุรกิจ ส่งผลต่อการขยายงานขององค์การต่างๆ และสถาบัน การศึกษาต่างๆ ได้พัฒนาและผลิตบุคลากรเพื่อป้อนตลาดแรงงาน กระบวนการดังกล่าวเป็นวงจรของกระบวนการทำงานในปัจจุบัน โดยนับตั้งแต่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการศึกษา ตั้งแต่ปลายปี 2542

ส่งผลให้ธุรกิจหอพักได้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประสบกับปัญหาการแข่งขันเกิดขึ้นและทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นวัตกรรม ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะต้องแข่งขันในสภาวการณ์ที่สลับซับซ้อนมีแต่ความไม่แน่นอนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ซึ่งส่งผลทำให้ธุรกิจหอพักต้องมีแผนในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เพราะเนื่องจากผู้เช่ามีทางเลือกที่หลากหลาย ในการเข้าพักหอใดหอหนึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้เช่า บรรดาเจ้าของธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่คอยดึงดูดให้ผู้เช่าเลือกที่จะเข้าพัก ซึ่งกลยุทธ์แต่ละหอก็จะต้องแตกต่างกัน เช่น ราคา สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก และเพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพหอพักเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้เช่า ถือเป็นการได้เปรียบทางด้านคู่แข่งอีกทางหนึ่ง รวมไปถึงรักษาการให้บริการหอพักที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตและเงื่อนไขการแข่งขันใหม่ๆ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ธุรกิจหอพักที่จะอยู่รอดในโลกปัจจุบันต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ตลอดเวลา

จังหวัดราชบุรีในปัจจุบันมีสถานศึกษาทั้งหมด 485 แห่งโดยมีมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงของจังหวัดคือมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงที่เป็นที่นิยมของนักศึกษาทั่วประเทศทำให้มีคนจำนวนไม่น้อยที่โยกย้ายมาจากจังหวัดอื่นๆ เพื่อศึกษาและด้วยเหตุนี้เองทำให้เกิดธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยผลสำรวจของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี พบว่า จำนวนหอพักในจังหวัดราชบุรีมีทั้งหมด 109 แห่ง โดยแบ่งเป็นหอพักที่จดทะเบียน 27 หอพัก หอพักที่ไม่มีการจดทะเบียน 82 หอพัก โดยผลสำรวจหอพักทั่วประเทศ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ : 2555) พบว่าหอพักทั่วประเทศมีจำนวนหอพักทั้งหมดจำนวน 6,563 แห่ง โดยแบ่งตามภาคต่างๆ ได้ดังนี้ ภาคกลาง 1,717 แห่ง ภาคเหนือ 1,761 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2,513 แห่ง ภาคใต้ 562 แห่ง โดยคิดเป็นสัดส่วน (%) ได้ดังนี้ ภาคกลาง 34.5 % ภาคเหนือ 22.4 % ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 33.7 % ภาคใต้ 9.4 % โดยที่จังหวัดราชบุรีมีสัดส่วนของหอพักคิดเป็น 0.7 % จากหอพักทั้งหมดทั่วประเทศ

ปัจจุบันธุรกิจหอพักที่เกิดขึ้นในจังหวัดราชบุรีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆซึ่งในปัจจุบันมีหอพักที่กำลังรอจดทะเบียนอีก 3 หอพัก (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ : 2555) นอกจากนี้ยังมีที่พักอาศัยประเภทอื่นๆ เข้ามามีอิทธิพลต่อธุรกิจหอพักอีก เช่น บ้านเช่า อพาร์ทเมนต์เซอร์วิส ห้องเช่า

คอนโดมิเนียมฯ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มีส่งผลกระทบต่อธุรกิจหอพักเป็นอย่างมาก ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ประกอบธุรกิจหอพักและเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทางบริหารธุรกิจจึงเห็นความสำคัญของการวิจัยเรื่องการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีจึงจัดทำวิจัยเรื่องการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีเพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจหอพัก ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีและประยุกต์ความรู้ทางการจัดการธุรกิจหอพักต่อผู้ที่สนใจจะศึกษาในเรื่องนี้ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

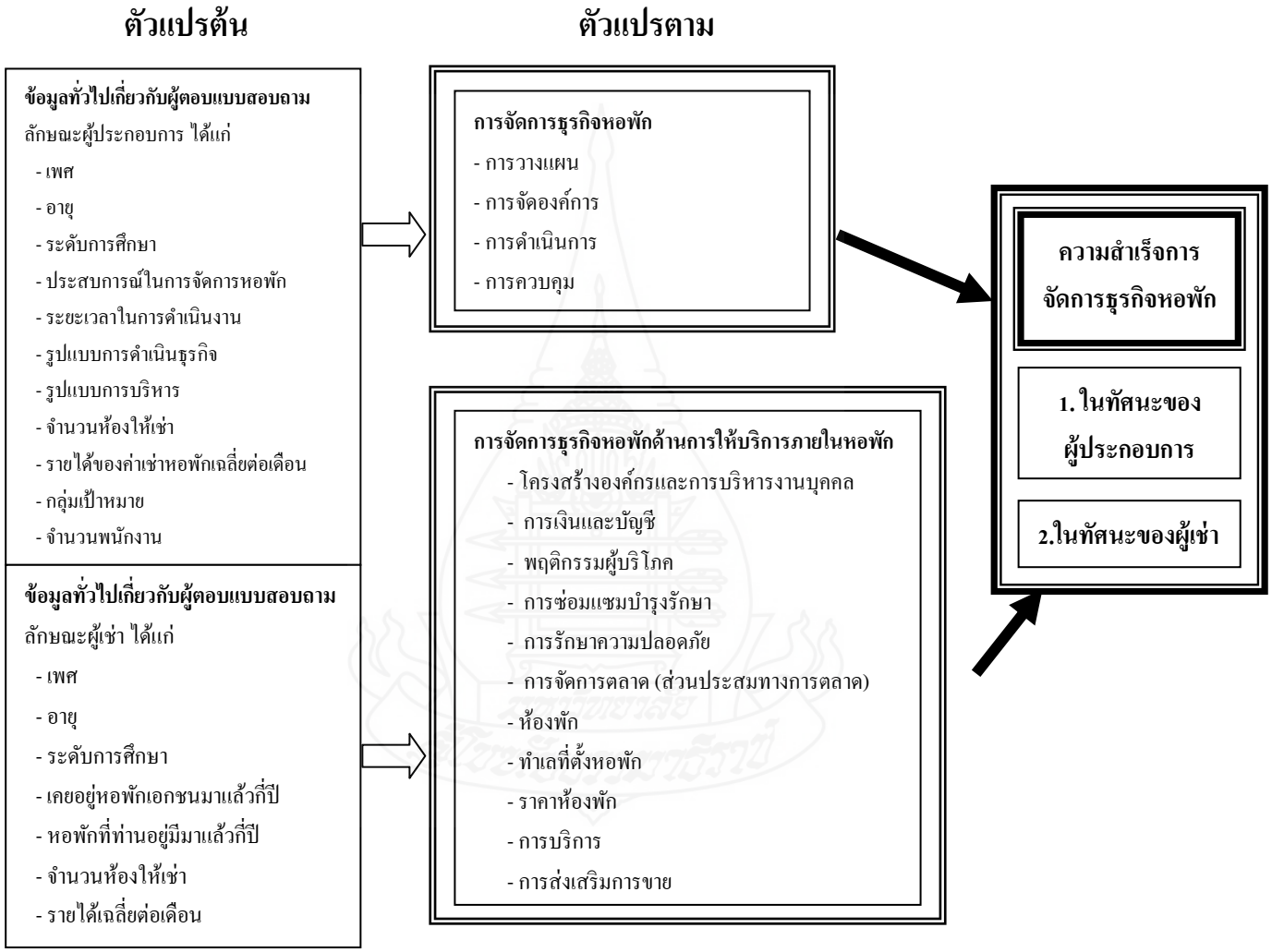
2.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จสูงขึ้น

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดการจัดการของ Peter Drucker (PODC), มาตรฐานหอพักเอกชน (สำนักงานส่งเสริม สวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์: 2554) และ แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมาก

4.2 ปัจจัยกระบวนการจัดการธุรกิจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

4.3 ปัจจัยการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เช่าหอพักและผู้ประกอบการหอพัก

กลุ่มที่ 1 เป็นผู้ประกอบการหอพักจำนวน 109 หอพักโดยแยกเป็นหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีจำนวน 27 แห่ง และหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน มีจำนวน 82 แห่ง (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ: 2555)

กลุ่มที่ 2 เป็นผู้เช่าหอพักมีจำนวน 2,056 คน โดยแยกเป็นผู้เช่าหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีจำนวน 773 คน และผู้เช่าหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียนมีจำนวน 1283 คน (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ: 2555)

การกำหนดขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้วจึงใช้สูตรของ (Taro Yamane) ในการคำนวณ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหอพัก จำนวน 86 ผู้ประกอบการ โดยที่ประกอบด้วยผู้ประกอบการหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน

กลุ่มที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพัก จำนวน 335 คน โดยที่ประกอบด้วยผู้เช่าหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และผู้เช่าหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

5.2.1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายผู้เช่า

ตัวแปรฝ่ายผู้ประกอบการ ได้แก่ ลักษณะของผู้ประกอบการ กระบวนการจัดการธุรกิจหอพักและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหอพัก

ตัวแปรฝ่ายผู้เช่า ได้แก่ ลักษณะของผู้เช่า การจัดการธุรกิจหอพักด้านการจัดการภายใน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของหอพัก

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความสำเร็จการจัดการธุรกิจหอพัก ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของธุรกิจหอพัก ในทัศนะของผู้ประกอบการและในทัศนะของผู้เช่า

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การจัดการธุรกิจหอพัก หมายถึง วิธีดำเนินงานของการบริหารจัดหอพักในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานบุคคล การบริการ การเงินและบัญชี การซ่อมแซมบำรุงรักษา การรักษาความปลอดภัย และการจัดการการตลาด เพื่อให้ผู้เช่ามีการตัดสินใจเช่าพักอาศัย

6.2 ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจ หมายถึง ระดับการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการธุรกิจหอพัก

6.3 ผู้ประกอบการธุรกิจหอพัก หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหอพักและได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนแล้ว (มาตรา 7 : ใบอนุญาตให้ตั้งหอพัก)

6.4 ผู้เช่า หมายถึง ผู้เช่าหอพักที่เข้าอยู่ในหอพักโดยให้ทรัพย์สินตอบแทน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหอพัก

7.2 เจ้าของหอพักสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการหอพักให้เช่าให้มีความเหมาะสม และสัมพันธ์กันกับความต้องการของลูกค้า

7.3 ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมเป็นประเด็นตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจหอพัก
3. สภาพการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ

1.1 ความหมายของการจัดการธุรกิจ

Samuel C.Certo (2006: 2) คำว่า "การบริหารจัดการ" อาจใช้ได้หลายความหมาย คำนี้อาจหมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรืออาจหมายถึงกลุ่มความรู้ความเข้าใจอันลึกซึ้งในเรื่องวิธีการบริหารจัดการ คำว่า "การบริหารจัดการ" ยังหมายถึงกลุ่มบุคคลที่นำพาและชี้แนวทางแก่องค์การ หรือหมายถึงอาชีพที่อุทิศให้แก่งานซึ่งนำพาและชี้แนวทางแก่องค์การ การบริหารจัดการมีลักษณะพิเศษ 3 ประการ 1. การบริหารจัดการเป็นระบวนการหนึ่งหรือหลายๆ กระบวนการของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันอย่างต่อเนื่อง 2. การบริหารจัดการรวมถึงและเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ 3. การบริหารจัดการสามารถมุ่งสู่เป้าหมายเหล่านั้นได้โดยการทำงานร่วมกันและโดยการทำงานผ่านบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ ขององค์การ

บุศเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 29) การจัดการธุรกิจสมัยใหม่ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำว่าการบริหาร (Administration) มักเป็นการจัดการงานในภาคราชการและองค์การที่มิได้มุ่งทำกำไร ส่วนการจัดการ (Management) เป็นการจัดการงานในภาคธุรกิจเอกชนโดยเฉพาะ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547) ประกอบด้วยสมาชิกที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกแต่ละคนจะมีความแตกต่างทั้งทางด้านพื้นฐาน

ทางกายภาพ คุณสมบัติ และจิตใจ จึงต้องอาศัยการจัดการ (Management) เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่าองค์การและการจัดการจะเป็นของคู่กัน โดยทุกๆ องค์การจะต้องมีการจัดการเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ขณะเดียวกันการจัดการก็จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ

นิรมิต เทียมทัน (2549: 61) การบริหารจัดการเป็นการแปลความมาจากภาษาอังกฤษอยู่ 2 คำได้แก่ Administration และ Management โดยมีการแปลความหมาย Administration หมายถึง การบริหาร ส่วน Management หมายถึง การจัดการ ซึ่งทั้งสองคำมีความแตกต่างกันในสาระสำคัญคือความรับผิดชอบ (Accountability) กล่าวคือการจัดการจะมีความรับผิดชอบในระดับความเข้มข้นที่มากกว่าการบริหาร (Degree) การบริหารมักจะใช้กับการปฏิบัติที่เป็นเรื่องของกระบวนการที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนปกติ ตามคู่มือ ตามกฎระเบียบ และกฎหมาย โดยเฉพาะการบริหารองค์กรภาครัฐหรือลักษณะการทำงานของผู้บริหารทั่วไป ส่วนงานที่ต้องแก้ปัญหา หรือพัฒนา จำเป็นต้องเข้าไปจัดการ ลงมือทำหรือ ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน (Involvement) ลักษณะการทำงานเช่นนี้เรียกว่าการจัดการ การพูดกันในแวดวงธุรกิจเอกชน และการพูดในวงการทั่วไปดังนั้นในบางตอนบางข้อความอาจจะมีการพูดรวมถึงการบริหารจัดการรวมกันไป

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2548) การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการในการกำหนด จัดสรร และตรวจสอบการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หรือเราสามารถกล่าวได้ว่า กระบวนการทางการจัดการ (Management Process) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรขององค์การ เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Angelo Kinicki and Brian K. Williams (2550: 12) “การจัดการ” คือ การติดตามการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล องค์การ (Organization) คือกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปที่ต้องทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ภายใต้โครงสร้างที่มีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่แบบใดแบบหนึ่งให้กับกลุ่มคนเหล่านั้นอย่างชัดเจนดังนั้นการจัดการ คือ 1. การปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. การบูรณาการระหว่างคนกับงาน 3. การวางแผน การจัดโครงร้างองค์การ การเป็นผู้นำ และการควบคุม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า “การจัดการ” หมายถึง กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล

1.2 กระบวนการจัดการธุรกิจ

การจัดการตามหลักการจัดการทั่วไป (General principles of management) ตามทฤษฎีการจัดการของ Henri Fayol (1916) มีความเชื่อว่า เป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative sceinces) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล Fayol ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ดังนี้ คือ

เกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (management functions) อธิบายถึงกระบวนการจัดการงานว่า ประกอบด้วยหน้าที่ (functions) ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2) การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน

4) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5) การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถ

ปีเตอร์ เอฟ. ดรัคเกอร์ (Peter F. Drucker: 2523) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่นๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

Samuel C.Certo (2549: 3) กระบวนการบริหารจัดการ แบ่งเป็น 4 กระบวนการ

1) การวางแผน (Planning) รวมถึงการกำหนดหน้าที่การงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การอาจกล่าวได้ว่าเป็นการมอบหมายงานอันเกิดจากการวางแผนงานให้บุคลากรหรือกลุ่มบุคลากรภายในองค์การ สร้างกลไกเพื่อให้แผนงานดำเนินการได้

3) การชี้นำ (Influencing) เป็นภาระหน้าที่เบื้องต้นภายในกระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งยังเป็นที่รู้จักในอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการจูงใจ การชักนำ การชี้นำ หรือการกระตุ้น

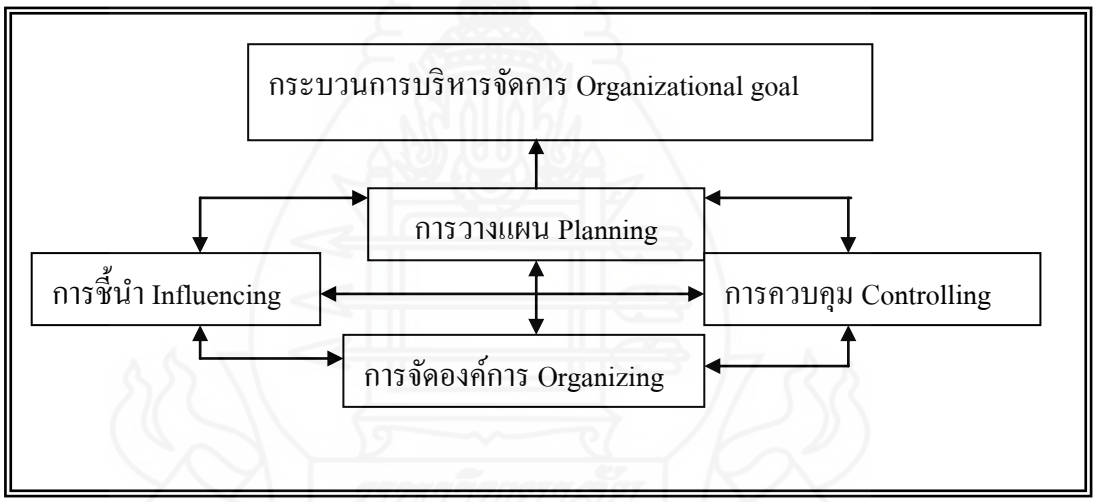
4) การควบคุม (Controlling) การควบคุมเป็นภาระหน้าที่ผู้บริหาร

(1) รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาภายในองค์การ

(2) เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

(3) จากการเปรียบเทียบนี้จึงตัดสินใจว่าองค์การควรปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้หรือไม่

การควบคุมเป็นกระบวนการอันต่อเนื่อง ผู้บริหารเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทำการเปรียบเทียบ และจากนั้นพยายามหาแนวทางใหม่ในการปรับปรุงองค์การเพื่อพัฒนาการผลิต



ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารจัดการ

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทั้ง 4 ประการที่ผู้บริหารใช้เพื่อรองรับเป้าหมายองค์การ จากภาพดังกล่าวเป็นได้ชัดเจนว่าผลการทำงานของภาระหน้าที่หนึ่งขึ้นอยู่กับผลการทำงานของภาระหน้าที่อื่นๆ การจัดการองค์การควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของแผนงานที่ได้จัดทำอย่างละเอียดแล้วในขั้นการวางแผน และระบบการจูงใจต้องออกแบบให้สอดคล้องทั้งแผนงานและโครงสร้างขององค์การที่ใช้ในการดำเนินแผนงานเหล่านี้ การควบคุมรวมถึงการเปลี่ยนแปลงแผนงานที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การหรือ

ระบบการจูงใจที่ใช้เพื่อพยายามให้องค์การประสบความสำเร็จมากขึ้น ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลนั้นผู้บริหารไม่เพียงจะต้องรู้ถึงความหมายและความสัมพันธ์ของภาระหน้าที่ทั้ง 4 ประการนี้ แต่ยังต้องเข้าใจถึงวิธีการนำภาระหน้าที่ทั้ง 4 ประการ เหล่านี้ไปปฏิบัติได้ด้วย ในหนังสือ In Search of Excellence ปีเตอร์ และวอเตอร์แมนได้แนะนำว่าการวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำและการควบคุมควรมุ่งเน้นที่การลงมือปฏิบัติ การใกล้ชิดกับลูกค้า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและความเป็นผู้ประกอบการ การเพิ่มประสิทธิภาพโดยบุคลากร การมุ่งเน้นความเชี่ยวชาญในเชิงปฏิบัติและการเพิ่มคุณค่า การดำเนินธุรกิจในสิ่งที่เชี่ยวชาญ โครงสร้างที่เรียบง่ายและมีพนักงานน้อย และความสมดุลระหว่างความอิสระและการควบคุมในการดำเนินงาน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 31) หน้าที่ของการจัดการธุรกิจ ประกอบด้วยหน้าที่หลักอยู่ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) ในองค์การธุรกิจ การวางแผนในองค์การธุรกิจถือเป็นหน้าที่แรกของการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ที่ผู้จัดการธุรกิจต้องทำก่อน เพราะผู้จัดการธุรกิจจะต้องตัดสินใจ และวางแนวทางให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จตามต้องการ ถ้าหากไม่มีแผนธุรกิจก็จะไม่มีทิศทางและแนวทางการปฏิบัติงานธุรกิจ

2) การจัดองค์การในองค์การธุรกิจเป็นหน้าที่ที่สองของผู้จัดการธุรกิจ โดยพัฒนาโครสสร้างองค์กรในองค์การธุรกิจขึ้นมารองรับกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแผนขององค์การธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

3) การบริหารงานบุคคลในองค์ธุรกิจ เมื่อมีการจัดองค์กรในองค์การธุรกิจแล้ว ก็ต้องจัดหาคนดีมีความสามารถบรรจุเข้ามาปฏิบัติงาน (Staffing) ตามโครงสร้างองค์กรในองค์การธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานในองค์การธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุผลสำเร็จตามต้องการ จึงเป็นหน้าที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของผู้จัดการธุรกิจที่ต้องให้ความสนใจในการเสาะหาและพัฒนาบุคคลที่จะมาปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ หรือที่เรียกกันว่าการบริหารงานบุคคล (Personal Management) ในองค์การธุรกิจนั่นเอง ทั้งนี้เนื่องจากคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานขององค์การธุรกิจบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลว

4) การอำนวยการในองค์การธุรกิจ เป็นหน้าที่หลักอีกอย่างหนึ่งของผู้จัดการธุรกิจสมัยใหม่ที่จะพิจารณาประสานงานให้งานธุรกิจองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ถ้าขาดการอำนวยการในองค์การที่ดี งานธุรกิจก็ไม่สามารถดำเนินการไปในทิศทางที่ถูกต้องได้

5) การควบคุมงานในองค์การธุรกิจ เมื่อได้มีการอำนวยการในองค์การธุรกิจเป็นอย่างดีแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมงานในองค์การธุรกิจที่ดีเพื่อป้องกันและตรวจตาให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนต่ำและมีความผิดพลาดน้อย จึงนับว่าการควบคุมงานใน

องค์การธุรกิจเป็นหน้าที่สำคัญอีกประเภทหนึ่งของการจัดการธุรกิจ เป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าของผลงานธุรกิจที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนในองค์ธุรกิจ อันจะนำไปสู่การปรับแก้ผลงานที่วางไว้กับผลงานที่ทำได้จริง

Angelo Kinicki และ Brian K. Williams (2550: 17) “หน้าที่ของการจัดการ” มี 4 อย่าง คือ การวางแผน (Planning) การจัดโครงสร้างองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) การปฏิบัติงานนี้เรียกว่ากระบวนการจัดการ หรือ ชื่อย่อว่า POLC

1) Planning การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ โดยผู้จัดการต้องเลือกทางที่ดีที่สุด

2) Organizing การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึง การเตรียมงาน คน และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้งานสำเร็จ เช่น กำหนดงานที่ต้องทำ ผู้รับผิดชอบ ลำดับขั้นองค์การ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง เป็นต้น

3) Leading การนำ หมายถึงการจูงใจ การสั่งการและการมีอิทธิพลเพื่อโน้มน้าวคนให้ทำงานอย่างหนักเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ โดยที่แต่ละกลุ่มมีความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันมาก ดังนั้นจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องแก้ไขความแตกต่างเหล่านี้

4) Controlling การควบคุม หมายถึง การควบคุมประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับ เป้าหมาย และการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องตามความจำเป็น ตามที่ผู้จัดการกำหนดเงื่อนไขการควบคุมนี้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547) “การจัดการ” ไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริหารต้องทำเป็นครั้งคราว แต่จะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) กำหนดเป้าหมายที่ต้องการ หาแนวทางและสร้างวิธีการที่จะปฏิบัติให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระยะเวลาและข้อจำกัดของแต่ละงาน

2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการจัดโครงสร้าง การจัดระบบงาน การรวมกลุ่มกิจกรรม การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

3) การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการกำหนดความต้องการ สรรหา คัดเลือกบรรจุ ฝึกอบรม พัฒนา ธำรงรักษา และจูงใจบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้ตามที่

ต้องการ โดยยึดหลักการที่เรียกว่า การจัดคนให้เหมาะสมกับงานและช่วงเวลา (Put the right man on the right job at the right time)

4) การนำ (Leading) คือการที่ผู้จัดการหรือผู้นำ (Leader) ใช้ความสามารถและอิทธิพลในการชักจูงให้ผู้ตาม (Follower) ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นๆ ให้แสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายที่วางไว้ตามเกณฑ์และมาตรฐานที่มี ตลอดจนทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับจุดประสงค์และสถานการณ์ การควบคุมเป็นการตรวจสอบความสำเร็จของแผนงาน

การจัดการเป็นศาสตร์ที่สำคัญในโลกปัจจุบัน เพราะการจัดการมีส่วนในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2548: 158) การจัดการจะประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) ที่สำคัญต่อไปนี้

1) การวางแผน (Planing) เป็นการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมาย และการเตรียมการล่วงหน้าว่าองค์การสมควรจะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุความต้องการในอนาคต โดยผู้จัดการต้องเป็นผู้ตัดสินใจกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานจากการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ตลอดจนวางแนวทางและวิธีการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

2) การจัดการองค์การ (Organizing) เป็นการจัดโครงสร้างการดำเนินงานและการประสานงานของทรัพยากรการดำเนินงานขององค์การ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเหมาะสมกับงาน การจัดองค์การเป็นการมอบหมายงาน กำหนดอำนาจหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์การ เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถปฏิบัติงานของตนอย่างมีเป้าหมายและขอบเขตที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3) การนำ (Leading) เป็นกระบวนการที่ผู้จัดการใช้ความสามารถหรืออิทธิพลในการชี้นำและชักจูงให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามแนวทางที่ตนต้องการในทิศทางที่ถูกต้องและตามเป้าหมายขององค์การ นักบริหารที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตจะต้องไม่เป็นเพียงแต่ผู้จัดการที่ดี แต่ต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถ

4) การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า “กระบวนการจัดการ” หมายถึง กระบวนการ กิจกรรมหรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่อันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล

ความสำคัญของการการจัดการ การจัดการมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร แม้จะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถวัดและประเมินผลได้ การจัดการทำให้การใช้ทรัพยากรมีความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิผลในการผลิต หรือบริการ

1.3 ความสำเร็จของการจัดการธุรกิจ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ ตามวิสัยทัศน์ องค์กรมีปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการ ปฏิบัติงานทุกระดับ ให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกันทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้อง ทำสิ่งใดบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ วิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิผล ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จเป็นการให้หลักการ แนวทางหรือวิธีการที่องค์กร จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ที่สามรถแสดงออกได้ เช่น แสดงถึงหลักหมายที่จะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ช่วยชี้ทางในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการนำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจนทั้งในระดับองค์กรและระดับปฏิบัติการช่วยการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในระดับปฏิบัติการให้มีความชัดเจน มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และสามารถลำดับความสำคัญได้ (http://guru.google.co.th/)

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จพิจารณาในมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (External Perspective) ด้านองค์ประกอบภายในองค์กร (Internal Perspective) ด้านนวัตกรรม (Innovation Perspective) ด้านการเงิน (Financial Perspective)

เว็บไซต์โนวาบิส (http://www.novabizz.com/NovaAce/Manage/Entrepreneur_Strategy.htm) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจชีวิตสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์ของชีวิต (Life Vision)

คนเราต้องกำหนดเป้าหมายสูงสุดในชีวิตให้ชัดเจนว่าต้องการความสำเร็จอะไร เมื่อไหร่ การกำหนดวิสัยทัศน์ของชีวิตสามารถกำหนดได้ 2 ลักษณะ คือ

(1) กำหนดจากความฝันของเราเอง อาจจะเกิดจากแรงดลใจบางอย่างในชีวิต หรือเกิดจากความยากลำบากในชีวิต

(2) กำหนดแบบอย่างความสำเร็จของผู้อื่น โดยเราอาจเลือกคนมาเป็นตัวอย่าง เพื่อสร้างเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ให้กับตัวเอง วิสัยทัศน์ของชีวิตเปรียบเสมือนดวงดาวบนท้องฟ้าที่ถึงแม้จะอยู่ห่างไกล แต่ก็สามารถสร้างพลังแสงสว่างให้กับเราได้ ในขณะเดียวกันวิสัยทัศน์ก็เปรียบเสมือนเข็มทิศที่จะนำพาชีวิตเราไปสู่ทิศทาง ที่ต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาหลงทาง คนที่กำหนดวิสัยทัศน์ของชีวิตได้ชัดเจนย่อมได้เปรียบคนอื่นอย่างแน่นอน

2) วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis)

เมื่อคนเรามีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจนแล้ว ก็ต้องกลับมาวิเคราะห์ตัวเองว่า ชีวิตเราส่วนไหนบ้างที่เป็น จุดแข็งจะสามารถนำพาเรา ไปสู่ จุดหมาย ที่กำหนดไว้ได้ มีจุดไหนบ้างที่เรายังต้องพิจารณาปรับปรุงเพื่อลดปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิด ขึ้นระหว่างทาง เช่น เราต้องการเป็น เจ้าของธุรกิจที่ค้าขายกับต่างประเทศทุกภูมิภาคทั่วโลก จุดแข็ง (Strengths) ของเราก็คือเรามีเงินลงทุนเพียงพอ เคยทำธุรกิจครอบครัว มาก่อน แต่จุดอ่อน (Weaknesses) ของเราคือ เราใช้ภาษาต่างประเทศไม่เก่ง หรือไม่ค่อยเข้าใจ วัฒนธรรมของ คนต่างชาติในขณะเดียวกันเราก็คงจะต้องวิเคราะห์ว่าชีวิตของเรามีสภาพแวดล้อมภายนอก อะไรบ้างที่เอื้ออำนวย (Opportunities) และเป็นอุปสรรค (Threats) ในการเดินทางไปสู่จุดหมาย

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง โอกาสและปัญหาอุปสรรคในชีวิตนั้น จะช่วยให้เราเข้าใจตัวเอง ยอมรับจุดบกพร่องของตัวเอง และพร้อมที่ จะพัฒนาให้ถูกต้องและเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายในชีวิตได้ ถ้าวิสัยทัศน์ของชีวิต

3) กำหนดปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors)

การกำหนดปัจจัยสู่ความสำเร็จหมายถึง การกำหนดว่าอะไรคือตัวที่สำคัญที่สุดที่จะนำเราไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ เช่น เราต้องการเป็นเจ้าของกิจการ ปัจจัยสู่ความสำเร็จอาจจะประกอบด้วย เงินลงทุน เพราะถ้าเราไม่มีเงินเราคงเป็นเจ้าของกิจการไม่ได้ความรู้ด้านการจัดการเราในฐานะเจ้าของกิจการจะต้องมีความรู้ในธุรกิจนั้นๆ เพียงพอ ลูกค้าเราต้องมีกลุ่มลูกค้าที่สนับสนุนสินค้าหรือบริการของเรา บุคลากรซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการทำงานให้กับเรา เทคโนโลยีซึ่งจะช่วยให้เรามีความได้เปรียบในการแข่งขัน

4) กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Aim)

เมื่อทราบเป้าหมายสูงสุดของชีวิตและทราบจุดอ่อนจุดแข็งของตัวเองแล้ว ก็ต้องเริ่มกำหนดเป้าหมายในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ให้กับชีวิตในแต่ละด้าน จะช่วยให้เรามองเห็นภาพรวมได้ชัดเจนขึ้นว่าปัจจัยตัวไหนที่ยังอยู่ห่างจาก เป้าหมาย

ปัจจัยตัวไหนที่ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่เรากำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้เราสามารถจัดลำดับความสำคัญของการไปสู่เป้าหมายได้ง่ายขึ้น

5) กำหนดทางเลือก (Strategic Option)

ในแต่ละเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ย่อยๆ ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เป้าหมายด้านเงินทุน เป้าหมายด้านความรู้และประสบการณ์ เราจะต้องกำหนด ทางเลือกขึ้นมา เพื่อให้มีความเหมาะสมกับตัวเราให้มากที่สุด เช่น เป้าหมายย่อยทางด้านเงินทุน เราอาจจะกำหนดทางเลือก ในการหาเงินลงทุน ดังนี้ กู้เงินจากสถาบันการเงิน เงื่อนไขคือเราต้องมีหลักทรัพย์หรือการค้ำประกัน กู้ยืมเงินจากญาติพี่น้อง เงื่อนไขคือญาติพี่น้องเรามีเงินหรือไม่ เขาไว้ใจเราหรือไม่ เก็บสะสมเงินด้วยตัวเอง เงื่อนไขคือต้องใช้เวลานาน ระดมทุนจากหุ้นส่วน เงื่อนไขคือ กิจการนั้นต้องมีผู้ถือหุ้นหลายคน คนหลายคนที่มักจะตายน้ำตื้นก็คือมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน วิเคราะห์ตัวเองดี มีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ไว้อย่างดี แต่พอมาถึง การหาทางเลือก คิดไม่ออก ไม่สามารถหาทางเลือกให้กับตัวเองได้ เพราะคนส่วนมากมักจะคิดในเชิงลบ เช่น คงไม่ไปไม่ได้หรอก เพราะต้องลงทุนเป็นล้าน คงจะยากนะที่จะไปขอกู้เงินเพราะเราไม่มีหลักทรัพย์ คนประเภทนี้มักจะตัดสินความคิดของตัวเองด้วยตัวเอง ทั้งๆ ที่บางคนคิดอาจจะเป็นจริงขึ้นมาได้ ถ้าเราได้ลองลงมือทำจริงๆ เราต้องทดลองทำก่อนแล้วค่อยตัดสินใจว่าใช่หรือไม่ใช่

จากเรื่องนี้อาจจะทำให้ทุกคนคิดอยู่เสมอว่าทุกเส้นทางที่เราต้องการจะไป ถึงนั้นมีทางออกอยู่เสมอ เพียงแต่ทางออกสำหรับชีวิตของเราเอง อาจจะแตกต่างจากคนทั่วไป อาจจะแตกต่างจากคนอื่นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบื้องหน้าและเบื้องหลังชีวิตของคนแต่ละคน ดังนั้นจะขอให้ทุกคนเชื่อว่า “ทุกปัญหามีทางออกเสมอ” แต่จะต่างกันตรง ที่มีความยากง่าย เร็วหรือช้าเท่านั้น

6) กำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan)

เมื่อเราได้เลือกทางเลือกเชิงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ไปแล้ว เราต้องนำเอากลยุทธ์ในแต่ละด้าน มาจัดทำเป็น แผนเชิงกลยุทธ์ เอาสิ่งต่างๆ มาจัดทำตารางการดำเนินชีวิตให้ชัดเจนมากขึ้น ว่าเราจะทำอะไร เมื่อไหร่ อย่างไร นั่นเอง สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามในเรื่องของการวางแผนเชิงกลยุทธ์คือ ต้องมีแผนสำรอง (Contingency Plan) กรณีที่แผนที่วางไว้ไม่เป็นไปตามที่เราต้องการ

7) นำไปปฏิบัติตามวงจร PDCA

เมื่อเรากำหนดแผนงานชีวิตไว้เรียบร้อยแล้ว (Plan) จึงจะลงมือนำไปปฏิบัติจริง (Do) จะต้องมีการตรวจสอบเป็นระยะๆ ว่าสิ่งที่ได้ลงมือทำไปนั้น เป็นไปตามแผนและเป้าหมายหรือไม่ (Check) หลังจากนั้นถ้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย (Action) ซึ่งเราจะต้องคำนึงถึงวงจรนี้อยู่ตลอดเวลา วงจร PDCA นี้ใช้ได้ทั้งวงจรของ

แผนใหญ่ และแผนสนับสนุนย่อยๆ เช่น แผนด้านการเงินก็ต้องใช้ PDCA แผนด้านการหาความรู้เพิ่มเติม ก็ต้องใช้วงจร PDCA เช่นเดียวกัน

จากแนวทางดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะสามารถจุดประกายให้ท่านผู้อ่านได้ลองหยุดคิดพิจารณาดูนิดหนึ่งว่า ชีวิตของเราได้ถูกกำหนดไว้เป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนหรือไม่ ทำไมเราจะมายืนอยู่ตรงจุดนี้ของชีวิตได้ เป็นเพราะเรา วางแผนธุรกิจชีวิตไว้ก่อนล่วงหน้าดี หรือเพราะดวงชะตาฟ้าลิขิต หรือด้วยเหตุผลอื่นๆ แล้วช่วงเวลาแห่งชีวิตที่ยังเหลืออยู่ เราจะยังคงใช้วิธีการเดิมๆ เดินไปสู่จุดหมายหรือเราจะต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ ชีวิตเสียใหม่เพื่อไม่ให้เสียเวลาไปกับสิ่งที่ไม่สำคัญ และไม่จำเป็นเหมือนในอดีตที่ผ่านมา เราต้องเชื่อมั่นเสมอว่าผู้ที่วางแผนชีวิตได้ดีกว่า ย่อมมีโอกาสไปสู่เส้นชัยเหนือคนอื่นมากกว่าอย่างแน่นอน

เว็บไซต์ (http://go.th/9ky2k/9000_1.html) ในกล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่น ที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุดแต่ “คุณภาพ” ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กรที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการวิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ และความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วยความสำเร็จ

เว็บไซด์ (http://www.windmillsprogramme.com) ได้ให้ความหมายความสำเร็จไว้ว่า ความสำเร็จเป็นนามธรรมมีความหมายแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละคน การประสบความสำเร็จไม่ใช่เรื่องง่าย คนส่วนใหญ่ให้ความหมายของการประสบความสำเร็จว่าการบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคนๆ นั้น ต้องทำงานหนักและเชื่อมั่นในตัวเอง การประสบความสำเร็จ ในเรื่องหนึ่งจะทำให้มีแรงขับดันที่จะประสบความสำเร็จในเรื่องอื่นๆ ไปด้วยหรือการที่เห็นคนอื่นประสบความสำเร็จก็จะทำให้คนเรามีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จไปด้วย นอกจากนั้นยังกล่าวถึงความสำเร็จทางธุรกิจไว้ว่า ความสำเร็จมักจะเกี่ยวข้องกับเวลา ความพยายาม และประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงเวลาที่ยาวนาน เมื่อพูดถึงความสำเร็จทางธุรกิจ ทำอย่างไรถึงประสบความสำเร็จในธุรกิจ คนส่วนใหญ่เข้าใจว่าความสำเร็จทางธุรกิจคือการที่มีรายได้มากแต่ความเป็นจริงแล้วการประสบความสำเร็จในธุรกิจหมายถึง ความก้าวหน้าในกลยุทธ์การตลาด การบริหารจัดการที่จะนำไปสู่รายได้ที่สูงขึ้น การทำความรู้จักกับคนที่เหมาะสม การมีประสิทธิภาพเป็นที่นิยมและเป็นที่รู้จักกันดีในคนหมู่มาก สิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้บริษัทของคุณก้าวไปสู่อนาคตที่สดใส นอกจากนั้นความสำเร็จประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆอย่าง เช่น ที่ตั้งบริษัท เวลาที่เปิดตัวสินค้าและบริการ สินค้าและบริการมีความจำเป็นขนาดไหนต่อผู้บริโภค คุณภาพสินค้าและบริการเหมาะสมกับราคาหรือเปล่า สินค้าและบริการมีความแตกต่าง มีเทคนิคหรือในการโฆษณาเสนอขายสินค้าหรือบริการมีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน สิ่งเหล่านี้ต้องประกอบเข้าด้วยกันธุรกิจจึงจะประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารธุรกิจเป้าหมายสุดท้ายคือกำไร กำไรในที่นี้มิได้หมายถึงเงิน แต่หมายถึง “ความสำเร็จ” ปัจจัยหลักของความสำเร็จของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ การจัดทำแผนกลยุทธ์ธุรกิจจะทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจทั้งภายในและภายนอกกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจทำการค้นหาปัจจัย

ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จและสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจหอพัก

พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 กล่าวโดยสรุปว่าหอพักนับเป็นสถานที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการพัฒนาการศึกษาของเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษา โดยมีส่วนช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิต นักศึกษาเป็นคนดี มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบฯ ตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 ได้กำหนดไว้ว่า สถานที่ใดก็ตามที่รับนักเรียนนักศึกษาตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป เข้าพักอาศัยโดยจ่ายทรัพย์สินเป็นค่าตอบแทน ถือว่า เข้าข่ายเป็นหอพักตาม พ.ร.บ.หอพัก พ.ศ. 2507 โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการจดทะเบียนหอพักแยกประเภทชาย-หญิง ให้ชัดเจน

1. ขอบเขตการใช้บังคับ

ใช้บังคับทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักร (มาตรา 2) เว้นแต่

1. หอพักของกระทรวง ทบวง กรม
2. หอพักที่รับผู้พักน้อยกว่า 5 คน
3. หอพักที่ไม่ได้เรียกทรัพย์สินตอบแทน
4. หอพักที่กำหนดในกฎกระทรวง

2. ประเภทหอพัก (มาตรา 6) มี 2 ประเภท คือ

1. หอพักชาย สำหรับผู้พักที่เป็นชาย
2. หอพักหญิง สำหรับผู้พักที่หญิง

ผู้พัก จะต้องเป็นผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียนของรัฐบาล หรือโรงเรียนราษฎร์ และต้องจ่ายค่าตอบแทนในการเข้าพัก (มาตรา 3)

3. เจ้าของหอพัก

เจ้าของหอพักจะต้องเป็นบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหอพักห้ามผู้ใดจัดตั้งหอพักเว้นแต่จะเป็นเจ้าของหอพักและได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนแล้ว (มาตรา 7) เจ้าของหอพักต้องแสดงใบอนุญาตให้ตั้งหอพักไว้ ณ ที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายในหอพักใบอนุญาตจะใช้ได้จนถึง วันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตต้องนำมาต่ออายุไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อน

วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ (มาตรา 12,15) เจ้าของหอพักต้องจัดให้มีป้ายชื่อหอพัก ระบุประเภทว่าเป็นหอพักชายหรือเป็นหอพักหญิงเป็นภาษาไทยขนาดใหญ่ ติดไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่ายจากภายนอกอาคาร (มาตรา 16)

คุณสมบัติของเจ้าของหอพัก (มาตรา 8)

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
2. ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี
3. ไม่เป็นผู้วิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
4. ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเว้นความผิดลหุโทษหรือความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท
5. ไม่เป็นผู้เจ็บป่วยด้วยโรคเรือน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง โรคพิษสุราเรื้อรัง

4. การจัดทำหอพัก

อย่างน้อยต้องมีห้องนอน ห้องต้อนรับผู้เยี่ยมเยียน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และห้องส้วมซึ่งมีสภาพถูกสุขลักษณะ และต้องจัดทำระเบียบประจำหอพัก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนแล้ว โดยอย่างน้อยต้องมีข้อกำหนด ดังนี้ (มาตรา 9,10)

1. หลักเกณฑ์การรับผู้พัก
2. อัตราค่าเช่าหอพัก
3. เวลาเข้าออกหอพัก
4. การเยี่ยมผู้เข้าพัก
5. การรักษาพยาบาล
6. การค้างแรมที่อื่น
7. ห้ามผู้พักมิให้ก่อความรำคาญแก่ผู้อยู่ใกล้เคียง

5. การจัดการหอพัก

หอพักจะดำเนินการได้ต้องมีผู้จัดการหอพัก ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับเจ้าของหอพัก ทำหน้าที่ดำเนินกิจการหอพัก โดยได้รับแต่งตั้งจากเจ้าของหอพัก และได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนแล้ว (มาตรา 18,19,20) เจ้าของหอพักจะเป็นผู้จัดการหอพักเองก็ได้ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพักด้วย

หน้าที่ของผู้จัดการหอพัก

1. มีหน้าที่ต้องจัดทำสมุดทะเบียนผู้พักซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้ (มาตรา 26)

1.1 ชื่อและอายุของผู้พัก

1.2 ชื่อของโรงเรียนหรือสถานศึกษาของผู้พัก

1.3 ชื่อและที่อยู่ของบิดา มารดา และผู้ปกครองของผู้พัก

1.4 วันที่เข้าอยู่ในหอพักและวันที่ออกจากหอพัก

1.5 ลายมือชื่อผู้พัก

2. จัดหาผู้ทำงานในหอพัก ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียและไม่เป็นผู้มีลักษณะต้องห้ามเช่นเดียวกับเจ้าของหอพัก (มาตรา 28)

3. ถ้าปรากฏว่าผู้พักเจ็บป่วย หรือมีเหตุอื่นใดที่น่าจะมีอันตราย ผู้จัดการหอพักมีหน้าที่แจ้งให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของผู้พักทราบโดยด่วน (มาตรา 29)

4. ต้องดูแลไม่ให้หญิงเข้าอยู่ในหอพักชาย และไม่ให้ชายเข้าอยู่ในหอพักหญิง (มาตรา 30)

6. การควบคุมโดยนายทะเบียน

ให้อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์เป็นนายทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นนายทะเบียนในเขตท้องที่จังหวัดของตน (มาตรา 3)

นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. เข้าไปในหอพักในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก เพื่อตรวจสอบควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและในกรณีจำเป็นอาจตรวจนอกเวลาดังกล่าวได้ (มาตรา31)

2. นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้เจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพักจัดการหรือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนด (มาตรา 32)

3. ถ้าเจ้าของหอพักหรือผู้จัดการหอพัก ขาดคุณสมบัติ ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของนายทะเบียนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือดำเนินกิจการหอพักเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อย ศีลธรรมอันดี หรือเป็นภัยต่อประเทศชาติ นายทะเบียน อาจสั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าควบคุมหรือดำเนินกิจการหอพักนั้นแทนได้ หรือถ้าเห็นสมควรจะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตให้เป็นผู้จัดการหอพักโดยอนุมัติรัฐมนตรีก็ได้ (มาตรา 33)

นอกจากการควบคุมโดยนายทะเบียนแล้ว ยังมีบทกำหนดโทษสำหรับการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายด้วย (มาตรา 35,36,37)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คำว่า “หอพัก” ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 หมายถึง สถานที่ที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

หอพัก เป็นสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พักตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ผู้พักเป็นผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาตามที่กำหนดในกฎกระทรวงโดยให้ทรัพย์สินตอบแทน มิใช่หอพักของกระทรวง ทบวง กรม หรือ หอพักที่กำหนดในกฎกระทรวง

ลักษณะเฉพาะของหอพัก คือ เป็นสถานที่ที่ “จัดขึ้นเพื่อรับผู้พัก” โดยจะต้องมีลักษณะสำคัญ สองประการ คือ 1.มีการจัดสถานที่ขึ้นเพื่อรับผู้พัก เช่น มีห้องนอน และเครื่องใช้ในการหลับนอน ห้องน้ำ และห้องส้วม เป็นต้น 2. เจ้าของมีเจตนารับผู้พักเพื่อ เอาค่าตอบแทน

“ผู้พัก” หมายความว่าผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง และเข้าอยู่ในหอพักโดยให้ทรัพย์สินตอบแทน

“การศึกษาตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” หมายถึง การศึกษาในมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียนรัฐบาลหรือโรงเรียนราษฎร์

2.1 มาตรฐานหอพักเอกชนสำหรับนักเรียน นักศึกษา

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดทำ “มาตรฐานหอพักเอกชนสำหรับนักเรียน นักศึกษา” ขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลาง สำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการหอพักให้กับผู้ประกอบการหอพักเอกชน โดยได้มีการอ้างอิงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
2. พระราชบัญญัติควบคุมอาคารพ.ศ. 2522 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
3. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
4. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
5. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
6. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กพ.ศ. 2546
7. พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522
8. พระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. 2518
9. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ธุรกิจการให้เช่าที่อยู่อาศัยที่เรียกเงินประกันเป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน พ.ศ. 2549

โดยทั้งหมดมีใจความกล่าวโดยสรุปได้ว่าการบรรลุมาตรฐานหอพักเอกชนสำหรับนักเรียน นักศึกษา เป็นไปตามเกณฑ์ ดังนี้

หอพักมาตรฐานระดับพอใช้ หมายถึง หอพักที่มีลักษณะและข้อมูลของหอพักเป็นไปตามองค์ประกอบดัชนีชี้วัด ดังนี้

หอพักมาตรฐานระดับดี หมายถึง หอพักที่มีลักษณะและข้อมูลของหอพักเป็นไปตามองค์ประกอบดัชนีชี้วัดของหอพัก มาตรฐานระดับพอใช้ ครบทุกหมวด ทุกข้อ ละเป็นไปตามองค์ประกอบดัชนีชี้วัด

หอพักมาตรฐานระดับดีมาก หมายถึง หอพักที่มีลักษณะและข้อมูลของหอพักเป็นไปตามองค์ประกอบดัชนีชี้วัดครบทุกหมวด ทุกข้อ

ข้อกำหนดมาตรฐานหอพักเอกชน สำหรับนักเรียน นักศึกษา

ข้อกำหนดมาตรฐานหอพักเอกชน สำหรับนักเรียน นักศึกษา แบ่งออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 มาตรฐานห้องพัก

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

1.1 มีป้ายชื่อหอพัก ที่ระบุประเภทหอพัก ชาย-หญิง อย่างชัดเจน

1.2 พื้นที่ห้องพักไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร (กรณีพักคนเดียว) และหากมีผู้เข้าพักอยู่ร่วมกัน จะต้องมีพื้นที่เฉลี่ยคนละไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร

1.3 มีความกว้างและความยาวไม่น้อยกว่า 2.50 เมตรและสูงไม่น้อยกว่า 2.20 เมตร

1.4 ความข้าวของแสงสว่างอยู่ในระดับไม่น้อยกว่า 300 ลักซ์ ณ จุดที่ใช้ทำงานหรือศึกษาเล่าเรียน

1.5 มีช่องแสดงสว่างและช่องระบายอากาศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของพื้นที่ห้อง

1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพักอาศัยอย่างมีคุณภาพ คือ มีที่นอนที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ ตู้เสื้อผ้า และสถานที่เก็บเอกสาร และสิ่งของใช้ส่วนตัวที่เป็นสัดส่วน

หมวดที่ 2 มาตรฐานพื้นที่บริการ และการอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

2.1 ห้องต้อนรับผู้มาเยือน ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ต่อจำนวนผู้เข้าพัก 50 คน

2.2 ห้องบริการเอนกประสงค์เพื่อการอ่านหนังสือ ประชุมกลุ่มย่อย หรือกิจกรรมอื่นต้องมีพื้นที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของพื้นที่อาคารชั้นมากที่สุด

2.3 ห้องอาบน้ำ-ห้องส้วม-อ่างล้างมือ ต้องมีสัดส่วนอย่างต่ำ 1 ชุด ต่อพื้นที่อาคาร 50 ตารางเมตร และพื้นที่ห้องน้ำ-ห้องส้วมจะต้องเป็นพื้นห้องแบบที่ไม่ดูดซึมน้ำจากใต้พื้นและไม่มีน้ำขัง

2.4 มีสำนักงานหอพัก เพื่อเป็นหน่วยประสานงานและศูนย์กลางให้บริการแก่ผู้เข้าพัก โดยมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ต่อจำนวนผู้เข้าพัก 50 คน

2.5 มีบริการยาสามัญประจำบ้าน เพื่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างน้อย 1 จุด ต่อผู้เข้าพัก 5050 คน

2.6 มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดทั้งภายนอก และภายในอาคารหอพัก

2.7 มีการจัดบริการอาหารบริเวณหอพัก หรือมีห้องประกอบอาหารรวม (ห้องครัว) ของหอพักเพื่อบริการอุ่นหรือประกอบอาหารอย่างง่าย ขนาดพื้นที่ห้องไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร

2.8 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ คือ จุดเชื่อมต่อหรือมีสัญญาณเพื่อการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โต๊ะ เก้าอี้ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้

2.9 มีห้องหรือมุมเอกสารที่ให้บริการหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ และเอกสารอ้างอิงที่จำเป็น (เช่น พจนานุกรม ปทานุกรม) ที่มีความทันสมัย และมีการจัดบริการอย่างเป็นระบบ

2.10 มีพื้นที่เพียงพอสำหรับบริการจอดจักรยานหรือรถจักรยานยนต์ได้ อย่างน้อยห้องละหนึ่งคัน

2.11 มีระบบโทรศัพท์ภายในที่สามารถติดต่อผู้เข้าพักในแต่ละห้องพักได้ หรืออย่างน้อยในแต่ละชั้นของอาคาร

2.12 มีพื้นที่เพียงพอที่จะจัดกิจกรรมสันทนาการหรือออกกำลังกายได้อย่างน้อยร้อยละ 25 ของจำนวนคนทั้งหมดในหอพัก

หมวดที่ 3 มาตรฐานโครงสร้าง และความปลอดภัยของอาคารหอพัก

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

3.1 การออกแบบโครงสร้างอาคารหอพักในส่วนที่ใช้เป็นห้องพักอาศัย ห้องโถง บันได ช่องทางเดินต้องผ่านการตรวจสอบและได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูและอนุญาตตามกฎหมาย

3.2 มีระบบเตือนภัย กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเพลิงไหม้ที่สามารถส่งสัญญาณถึงผู้เข้าพักให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง รวดเร็วพร้อมๆ กันได้

3.3 มีระบบดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน โดยจะต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือไม่น้อยกว่า 1 ชุดต่อพื้นที่ 1,000 ตรม. และติดตั้ง (เพิ่มเติม) ทุกระยะห่างกันไม่เกิน 45 เมตร

3.4 ช่องทางเดินในอาคารหอพักจะต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร

3.5 บันไดของอาคารหอพัก สำหรับที่ใช้กับชั้นที่มีอาคารชั้นเหนือขึ้นไปรวมกันไม่เกิน 300 ตารางเมตร ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1.20 เมตร แต่สำหรับบันไดของอาคารหอพักที่ใช้กับพื้นที่อาคารหอพัก ชั้นเหนือขึ้นไปรวมกันเกินกว่า 300 ตารางเมตร ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ถ้าความสูงกว้างสุทธิของบันไดน้อยกว่า 1.50 เมตร ต้องมีบันไดอย่างน้อยสองบันได และแต่ละบันไดต้องการความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1.20 เมตร

3.6 บันไดจะต้องมีระยะห่างกันไม่เกิน 40 เมตร จากจุดที่ไกลที่สุดบนพื้นชั้นนั้น

3.7 บันไดหอพักที่เป็นแนวโค้งเกิน 90 องศา จะไม่มีชานพักบันไดก็ได้ แต่ต้องมีความกว้างเฉลี่ยของลูกนอนไม่น้อยกว่า 25 เซนติเมตร

3.8 อาคารหอพักที่สูงตั้งแต่สี่ชั้นขึ้นไป และสูงไม่เกิน 23 เมตร หรืออาคารหอพักที่สูงสามชั้นและมาดาดฟ้าเหนือชั้นที่สามมีพื้นที่เกิน 16 ตารางเมตร ต้องมีบันไดหนีไฟที่ทำด้วยวัสดุทนไฟอย่างน้อยหนึ่งแห่ง และต้องมีทางเดินไปยังบันไดหนีไฟนั้นได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

3.9 หอพักที่มีพื้นที่เปิดให้บริการเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องจัดให้มีป้ายและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มีลักษณะสอดคล้องตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

3.10 มีการติดตั้งไฟส่องสว่างฉุกเฉินในกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างน้อย 1 ชุดต่อพื้นที่ 1,000 ตารางเมตร และติดตั้งทุกระยะห่างกันไม่เกิน 45 เมตร

3.11 มีระบบบำบัดน้ำเสียและระบบระบายน้ำเสียของหอพักที่มีคุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล

หมวดที่ 4 มาตรฐานการจัดระบบบริการ

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

4.1 แยกพื้นที่อาคารหรือหอพักชายและหอพักหญิงออกจากกันเป็นสัดส่วนชัดเจน

4.2 มีสมุดทะเบียนผู้เข้าพักที่เป็นปัจจุบัน

4.3 มีระเบียบหอพักที่มีการเผยแพร่ให้ผู้เข้าพักได้รับทราบอย่างเปิดเผย

4.4 กรณีที่มีผู้เข้าพักเป็นชาวต่างชาติ จะต้องมีป้ายและระเบียบหอพักเป็นภาษาอังกฤษ

4.5 มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำที่มีหน้าที่ดูแลด้านกายภาพของอาคารหอพักอย่างน้อยหนึ่งคน ต่อจำนวนผู้เข้าพักไม่เกิน 300 คน

4.6 ห้ามจำหน่ายสุราในอาคารหอพัก

4.7 มีป้ายหรือประกาศเตือนเกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติด หรืออัตราโทษตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด

4.8 มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้เข้าพักในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนให้คำปรึกษากรณีผู้เข้าพักมีปัญหา อย่างน้อยหนึ่งคนต่อจำนวนผู้เข้าพักไม่เกิน 100 คน

4.9 มีบริการจำหน่ายอาหารและของใช้จำเป็นภายในบริเวณหอพัก

4.10 มีบริการซักรีดเสื้อผ้า

4.11 มีการจัดทำจดหมายข่าวหรือจดหมายเวียนเพื่อการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เข้าพัก

หมวดที่ 5 มาตรฐานระบบส่งเสริมการเรียนรู้

องค์ประกอบที่เป็นดัชนีชี้วัด ประกอบด้วย

5.1 จัดกิจกรรมการปฐมนิเทศผู้เข้าพัก เมื่อแรกเริ่มเข้าพักอาศัยในหอพัก

5.2 สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหอพักให้ผู้เข้าพักได้เข้าใจและร่วมมือ

5.3 มีการจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมของผู้เข้าพัก เพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมอันเป็นสาธารณประโยชน์

5.4 มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้ผู้เข้าพักได้ร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อส่วนรวม

2.2 แนวคิดการจัดการหอพัก

วัตถุประสงค์ของการจัดหอพักนักศึกษา

เครือรัตน์ กิ่งสกุล (2544: 20-21) ได้กล่าวถึงการจัดที่พักให้นักศึกษาถือว่า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาให้รู้จักฝึกฝนทักษะทางสังคมได้เป็นอย่างดี วัตถุประสงค์ของหอพักสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อม และบรรยากาศแห่การเรียนการสอนทางการศึกษาภายนอกห้องเรียนให้แก่นักศึกษา เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่นักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียนและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี

2. เพื่อเปิดโอกาส และเสริมสร้างความรู้ทักษะในประชาธิปไตย ให้มีส่วนร่วมในการฝึกฝนแก่นักศึกษา

3. เพื่อช่วยให้นักศึกษามีเจตคติที่ดี หรือผลักดันให้เกิดสุขนิสัยที่ดีต่อการนันทนาการการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพของตน

4. เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะทางสังคมทั้งกลุ่มและแต่ละกลุ่มของนักศึกษา

5. เพื่อส่งเสริมนักศึกษาให้ร่วมกันทำกิจกรรมที่เสริมสร้างและพัฒนานักศึกษาในด้านปรับตนเองให้เข้ากับชีวิตประจำวัน และเสริมคุณธรรมให้แก่นักศึกษา

6. เพื่อให้บริการทางด้านที่พักอาศัยที่สะดวกและปลอดภัยแก่นักศึกษา ที่มาจากภูมิลำเนาอื่น

7. เพื่อให้บริการอาหารที่มีคุณภาพถูกสุขลักษณะ และมีราคาถูกแก่นักศึกษา

8. เพื่อช่วยให้นักศึกษา ได้มีโอกาสพัฒนาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์

การวิจัยหอพักต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา สรุปได้ว่า หอพักส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อให้เป็นที่พักอาศัย ส่งเสริมการศึกษาทางวิชาการเพื่อพัฒนาบุคคล เพื่อประชาสัมพันธ์และดูแลวินัย

มนตรี แย้มกสิกร (2542: 9-10) การจัดการหอพักนิสิต นักศึกษา มีแนวคิดที่สำคัญที่เป็นต้นเหตุแห่งการออกแบบโปรแกรมการจัดการหอพักนิสิต นักศึกษา คือ

1. แนวคิดการจัดการที่พักให้เป็น “ที่พักเพื่อสาระชีวิต” (Thematic Housing) การจัดที่พักลักษณะนี้ มีความมุ่งหมายสำคัญที่จะจัดบุคคลที่มีคุณลักษณะความสามารถเท่าๆ กัน มาพักอาศัยอยู่รวมกัน เช่น นิสิตนักศึกษาที่มีความสนใจร่วมกัน หรือนักเรียนทุน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งสร้างบรรยากาศที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทำให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้ที่มีความสำเร็จสูงด้วยตนเอง แต่ลักษณะของการจัดที่พักลักษณะนี้ได้มีข้อถกเถียงถึงประเด็นที่ว่า การจัดที่พักแบบเน้นความเป็นเอกพันธ์ของกลุ่ม (Homogeneous Group) กับการจัดการที่พักแบบเน้นความหลากหลายจากกลุ่ม (Heterogeneous Group) ว่าจะมีส่วนส่งผลต่อตัวนิสิต นักศึกษา

2. แนวคิดการจัดการที่พักให้เป็น “ที่พักเพื่อการศึกษาร่วมกัน” (Coeducational Housing) การจัดที่พักลักษณะนี้เกิดจากการที่มีการเรียกร้องให้จัดที่พักในลักษณะที่มีอาคารชาย-หญิง เชื่อมต่อถึงกัน มีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกัน เช่น ห้องอาหาร

3. แนวคิดจากการจัดที่พักเป็น “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” (Living-learning Center) การจัดที่พักลักษณะนี้ริเริ่มที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประมาณปี พ.ศ.2503 โดยมีความมุ่งหมายที่จะจัดที่พักเพื่อให้โอกาสนิสิต นักศึกษาได้ใช้ความพยายามศึกษาเล่าเรียนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถโดยปราศจากอุปสรรคขวางกั้นใดๆ แนวคิดการจัดที่พักนี้เป็นแนวคิดที่สนับสนุนประสบการณ์การเรียนรู้ตลอดชีวิต เรียนรู้ตามอัธยาศัย ส่วนประกอบสำคัญของการจัดที่พักแบบนี้ คือ

1) มีโปรแกรมเพื่อพัฒนานิสิต นักศึกษาตามความต้องการของนิสิต
2) มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์คอยจัดการโปรแกรม
3) สิ่งอำนวยความสะดวกทุกประการออกแบบเพื่อสนองตอบต่อผู้พัก

4. แนวคิดการจัดที่พักเพื่อให้เป็น “ที่พักแห่งความร่วมมือร่วมใจ” (Co-op Housing) การจัดที่พักลักษณะนี้เป็นการจัดที่พักในมหาวิทยาลัย แต่นิสิตนักศึกษาที่พักอาศัยต้องร่วมมือร่วมใจสามัคคีจัดการบริหารงานกันเองภายใน การจัดที่พักลักษณะนี้เป็นที่ดึงดูดใจมากสำหรับนิสิตนักศึกษาที่มีรายได้น้อย ซึ่งพวกเขาจะต้องช่วยกันทำงานนับตั้งแต่การทำความสะอาดการดูแลทั่วไป ปัจจัยสำคัญของการจัดที่พักลักษณะนี้ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นสำคัญ ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอน (University of Florida) ในการจัดการ การจัดที่พักลักษณะนี้มีการจัดที่มหาวิทยาลัยฟลอริด้า

5. แนวคิดการจัดที่พักเป็นแบบ “ระบุชุมชนย่อย” (House System) การจัดที่พักลักษณะนี้ เป็นการจัดที่พักเป็นการสร้างชุมชนหรือกลุ่มย่อยๆภายในอาคารที่พักที่มีอยู่แล้วโดยอาจจะแบ่งเป็นหน่วยย่อยประมาณ กลุ่มละ 40-80 คน แล้วตั้งชื่อกลุ่ม และกลุ่มนี้สามารถเปลี่ยนและสร้างขึ้นใหม่ได้ทุกภาคเรียน มีการทดสอบจัดที่พักลักษณะเช่นนี้ที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐไอโอวา (Iowa state University) เมื่อประมาณปีค.ศ. 1949 และมีการจัดเช่นเดียวกันนี้ที่มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ด

2.3 รูปแบบที่พักอาศัยของนักศึกษา

วัลลภ สุรทศ (2543: 15) แบ่งรูปแบบที่พักอาศัยของนักศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. หอพักที่มหาวิทยาลัยจัดดำเนินการเอง การจัดสวัสดิการด้านหอพักนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องคำนึงถึง ซึ่งหอพักถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะทางสังคมได้เป็นอย่างดีที่สุด โดยจะต้องมีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา คือ มีหอพักอยู่ในมหาวิทยาลัยการลดค่าใช้จ่ายของนักศึกษา เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด ย่อมสนองตอบต่อการเปิดโอกาสทางอุดมศึกษาให้กว้างไกลยิ่งขึ้น โดยปกติหอพักเอกชนส่วนใหญ่จะคำนึงถึงแต่เพียงผลประโยชน์ที่จะได้รับในแง่ของเงินมากกว่าในด้านผลประโยชน์ที่เกิดกับนักศึกษา ดังนั้น การเก็บเงินของหอพักบางแห่งอาจจะเก็บค่อนข้างแพง มีการเก็บเงินประกันล่วงหน้า

2. ที่พักอาศัยให้เช่าของภาคเอกชน (Private-Sector Rental Housing) แบ่งได้ ดังนี้

1) หอพักเอกชน (Off-Campus Housing) เป็นหอพักที่ให้เช่าสำหรับนิสิตนักศึกษาเท่านั้น รูปแบบคล้ายลักษณะของมหาวิทยาลัย แค่อาจจะมีให้เช่าบ้านทั้งหลัง หรือให้เช่าห้องชุดก็แล้วแต่เจ้าของที่จะจัดหอพัก

2) บ้านเช่าทั้งหลัง ตึกแถว แฟลต อพาร์ทเมนท์ ห้องชุด และห้องว่างแบ่งให้เช่าในอาคารประเภทต่างๆ ซึ่งนิสิตนักศึกษาเข้าไปพบปะปนกับบุคคลทั่วไป

สำเนา ขจรศิลป์ (2538: 15) รวบรวมประเภทหอพักได้ ดังนี้

1. Dormitory เป็นห้องพักที่มีขนาดเล็ก และสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยและอบรมระเบียบวินัยนักศึกษา

2. Residential Hall เป็นหอพักขนาดใหญ่มาก มีบุคลากรรับผิดชอบอยู่ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่พักและอาหาร กับฝ่ายที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำปรึกษาและแนะนำ และร่วมกิจกรรมกับนักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาทางสังคม ร่างกาย และจิตใจ

3. Fraternity เป็นหอพักนักศึกษาชาย เป็นพวกที่มีฐานะดี มีตระกูล พวกนี้จะปกครองกันเอง การอบรมมารยาท ระเบียบวินัย เน้นการเป็นผู้ดี และมีผลการเรียนที่ดี รุ่นพี่จะคอยช่วยเหลือ

ด้านการเรียนรุ่นน้อง มีธรรมเนียมประเพณีในหอพักกันเอง ซึ่งส่งเสริมทักษะในการเข้าสังคม และมักจะมีผู้ใหญ่ดูแล 1 คน

4. Sorority เป็นหอพักนักศึกษาหญิง ซึ่งมีรูปแบบเดียวกับหอพัก Fraternity

5. Cooperative House เป็นหอพักนักศึกษายากจนทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบหน้าที่ต่างๆ ในหอพัก ดูแลกันเอง มีระบบแบ่งงานกันทำ

6. Coeducational Housing เป็นหอพักที่จัดแบบสหเพศ มีทั้งนักศึกษาหญิง และนักศึกษาชายในหอเดียวกัน ใช้โรงอาหาร ห้องสมุด และบริเวณต่างๆ ด้วยกัน แต่นักศึกษาหญิงชายจะไม่อยู่ร่วมห้องเดียวกัน นอกจากมีบริการด้านต่างๆ ยังมีคณะกรรมการดำเนินการจัดกิจกรรมโปรแกรมต่างๆ สำหรับนักศึกษาอีกด้วย

7. Residential College เป็นหอพักขนาดใหญ่ มีตึก 3-4 หลังติดๆ กัน เป็นที่ตั้งของคณะวิชา ในตึกจะมีห้องเรียน ห้องสมุด ห้องทำงานอาจารย์ ห้องพักอาจารย์ ห้องพักนักศึกษา และที่รับประทานอาหารร่วมกัน

8. University Apartment เป็นอาคารห้องแถว 2 ชั้น สำหรับนักศึกษาที่มีครอบครัวแล้วเข้าอยู่อาศัย และเสียค่าเช่าในราคาถูกกว่า Apartment เอกชน

9. Off-Campus Housing เป็นที่พักนอกเขตมหาวิทยาลัย เป็นของเอกชน

10. Living-Learning Center เป็น Residential Hall ขนาดใหญ่ มีนักศึกษาชายหญิงอยู่ร่วมกัน มีชั้นเรียน ห้องฝึกงาน ห้องสมุด ห้องทำงานอาจารย์อยู่ในอาคารนั้นด้วย นักศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมทุกอย่างเอง โดยมีผู้ใหญ่เป็นผู้แนะนำช่วยเหลือ

2.4 แนวคิดเกี่ยวทำเลที่ตั้ง

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545: 34) ได้สรุปเกี่ยวกับ แนวคิด ทำเล ที่ตั้ง ของที่อยู่อาศัย ว่าควรพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการอยู่อาศัย
2. ความสะดวกในการเดินทางเข้าออก
3. สภาพของสังคมและวัฒนธรรมของบริเวณดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังมีเงื่อนไขอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยอีกด้วย เช่น

1. รายได้ของผู้อยู่อาศัย ในกรณีของผู้ที่มีรายได้สูง สามารถเลือกที่ตั้งอย่างที่ตนต้องการส่วนผู้ที่มีรายได้น้อย มักจะมีข้อจำกัดในการเลือก จึงต้องการที่อยู่อาศัยแบบราคาถูก และใกล้แหล่งการค้า เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. การเข้าถึงแหล่งงาน โดยจะคำนึงถึงแหล่งงานและระยะทางในการเดินทาง

3. ระยะเวลาในช่วงชีวิตแต่ละช่วง กล่าวคือ ผู้อาศัยที่อยู่ในวัยต่างกันจะมีความต้องการต่อที่พักอาศัยแตกต่างกัน โดยวัยหนุ่มสาว ซึ่งเป็นวัยศึกษาหรือทำงาน จะมีความต้องการอิสระค่อนข้างสูง วัยที่มีบุตรต้องการที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่มากขึ้น วัยสูงอายุต้องการที่อยู่อาศัยที่สงบเงียบ เป็นต้น

4. วิถีการดำเนินชีวิต เช่น ชาวมุสลิมจะเลือกที่อยู่อาศัยให้อยู่ในละแวกชาวมุสลิมด้วยกันเพราะจะทำให้ง่ายต่อการดำเนินชีวิต ทั้งด้านอาหารและสถานที่ประกอบพิธี

นภาภรณ์ หอมอ่อน (2545: 18) ได้กล่าวถึงแนวทางในการเลือกที่ตั้งของที่อยู่อาศัยไว้ดังนี้

1. ควรจะอยู่บริเวณใกล้กับแหล่งประกอบอาชีพของผู้อาศัยในแต่ละย่านของเมือง เช่น บริเวณศูนย์กลางธุรกิจการค้า หรือบริเวณศูนย์ราชการ หรือบริเวณแหล่งย่านชานเมือง

2. ควรจะอยู่บริเวณที่มีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่อาศัย เช่น บริเวณย่านพักอาศัยชั้นดีของเมือง หรือบริเวณไม่มีความแออัด ยัดเยียด ของชุมชน หรือบริเวณของชุมชน หรือบริเวณที่มีทัศนียภาพของภูมิประเทศที่สวยงาม

3. ควรจะอยู่ในบริเวณที่มีความสะดวกสบายในการคมนาคม หรืออยู่ใกล้กับเส้นทางคมนาคมหลัก ที่ไม่มีปัญหาการจราจรติดขัด หรือบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อกับย่านต่างๆ ของเมืองได้สะดวก

4. ควรจะมีความพร้อมในด้านบริการสาธารณูปโภคของเมืองและสามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ

5. ควรจะมีความสะอาดและอยู่ใกล้กับบริเวณสาธารณูปการที่จำเป็นแก่การอยู่อาศัย เช่น ศูนย์ชุมชนหรือย่านการค้า สถานศึกษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

แคลร์ (Claire, 1973 อ้างใน ณัฐวรรณ นิยมาคม, 2548: 17) ได้กล่าวว่า การเลือกที่พื้นที่อยู่อาศัยทั้งในบริเวณพื้นที่ใหม่หรือพื้นที่มีชุมชนอยู่ ควรพิจารณา ดังนี้

1. ขนาดของพื้นที่ใช้สอยสำหรับเป็นบริเวณที่พักอาศัย อย่างน้อยหนึ่งแห่ง สามารถกำหนดรูปร่างบริเวณที่อยู่อาศัยนั้นได้

2. ความหนาแน่นของบ้านต้องไม่มากเกินไปมีการระบายอากาศ แสงสว่าง ความเป็นส่วนตัว ความสงบเงียบ และมีช่องทางที่มองออกไปภายนอกได้

3. การเลือกที่ตั้งปลอดภัยจากการทรุดตัว รอยแตกร้าวของเขตที่อยู่ใกล้เคียง ปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ

4. ที่อยู่อาศัยต้องถูกสร้างบนที่ดินที่สะดวกในการเข้าถึงและปลอดจากฝุ่นควัน เสียง อิทธิพลของสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

5. ที่ตั้งของที่อยู่อาศัยต้องอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัยที่สุดในชุมชน บนพื้นที่ซึ่งมีการระบายน้ำได้ดี ง่ายต่อการปฏิบัติงานในการสร้างงานการวางรากฐาน และขุดวางระบายสาธารณูปโภค

6. นโยบายเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย รัฐควรพิจารณาจัดหาที่อยู่อาศัยแก่ประชาชนทั่วไป โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา

7. บริเวณที่ตั้งที่อยู่อาศัย การใกล้กับบริเวณเมือง เช่น การจัดเก็บขยะมูลฝอย ระบบป้องกันอัคคีภัย และสาธารณูปโภคอื่นๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัย จะเห็นว่า ในการเลือกที่พักอาศัยนั้น ลูกค้าใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกที่พักอาศัย ดังนี้ ความสัมพันธ์กันระหว่าง รายได้กับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมในการอยู่อาศัย เช่น ชุมชน สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง เพราะลูกค้าต้องการเดินทางไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษาได้สะดวก มีระบบสาธารณูปโภคในด้านต่างๆ ความสะดวกในการจัดหาสิ่งอุปโภคบริโภค เช่น ในการซื้ออาหาร ความในการซื้อ ของใช้ในชีวิตประจำวัน ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกในครอบครัว เช่น ครอบครัวใหญ่ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีพื้นที่ค่อนข้างมาก คนโสดต้องการความอิสระสูงกว่าคนสมรส เป็นต้น

3. สภาพการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

3.1 หอพักในประเทศไทย

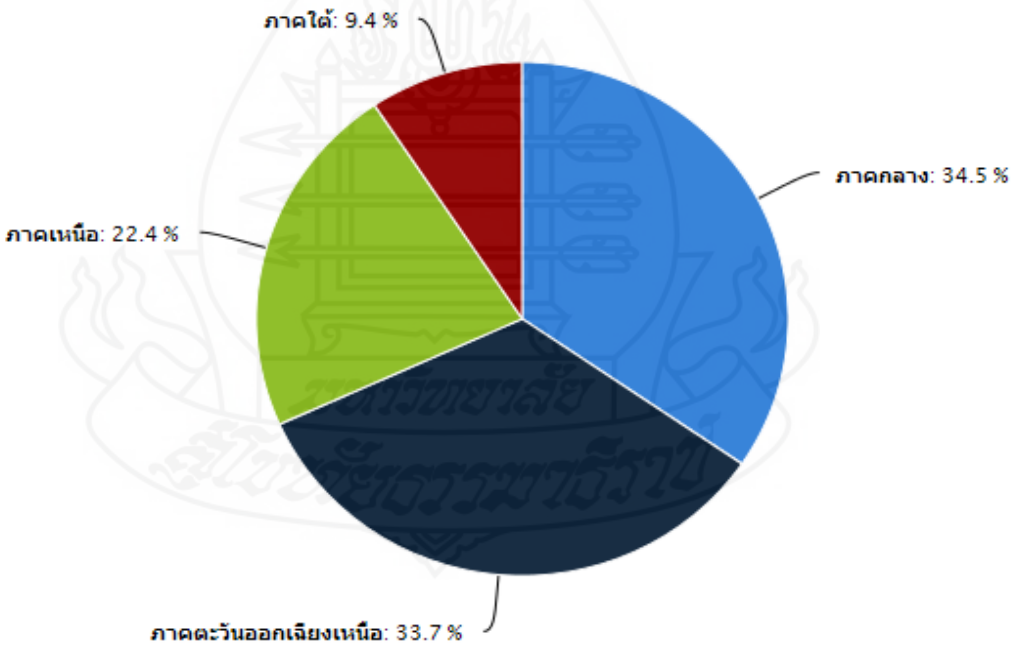
มาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ (2543: 7) ได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. หอพักของสถานศึกษา หอพักของสถานศึกษาต่างๆ เช่น พอพักขอโรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมสามัญศึกษา หรือ โรงเรียนมัธยมวิสามัญศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนราษฎร์ วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของรัฐ รวมทั้งวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณของสถานศึกษาและรับเฉพาะนักเรียน นิสิตนักศึกษาของสถานศึกษานั้นๆ เข้าพักสถานศึกษาบางแห่งอาจตั้งเงื่อนไขในการรับนักศึกษาเข้าพักเฉพาะผู้ที่เรียนเก่ง หรือนักเรียนทุน ทุนเรียนดี ทุนกีฬา รวมทั้งทุนประเภทอื่นๆ หรืออาจรับเฉพาะนักเรียนประจำเพื่อขัดเกลานิสัยให้อยู่ในระเบียบวินัย แต่ไม่ได้จัดอยู่ในข่ายการควบคุมจากกรมประชาสงค์เคราะห์ตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ.2507 เช่น หอพักนักเรียนของโรงเรียนวชิราวุธ หอพักนักเรียนพยาบาลศิริราช หอพักนักศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอพักรัชดาภิเษกสำหรับนักศึกษาชาย และหอพักนักศึกษาหญิง ณ ทุ่งมหาเมฆของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

หอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี หอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนต่างๆ เป็นต้น

2. หอพักของเอกชน หรือหอพักนอกสถานศึกษา คือ หอพักที่จัดตั้งขึ้นเป็นการดำเนินการในลักษณะของธุรกิจเอกชน ซึ่งอาจจะเป็นห้องแบ่งให้เช่า บ้านเช่า หอพัก อพาร์ทเมนต์ คอร์ทแฟลต และคอนโดมิเนียม เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์รับนักเรียน นิสิตนักศึกษาซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย โรงเรียนของรัฐบาล โรงเรียนราษฎร์ เข้าพัก โดยนักเรียน นิสิตนักศึกษานั้นต้องอยู่อาศัยตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป และต้องชำระค่าหอพักเป็นการตอบแทน จึงจะอยู่ในข่ายแห่งการควบคุมของกรมประชาสงเคราะห์ ตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ.2507

โดยผลสำรวจหอพักทั่วประเทศ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ: 2555) พบว่าหอพักทั่วประเทศมีจำนวนหอพักที่จดทะเบียนทั้งหมดจำนวน 6,563 แห่งหอพัก ภาคกลาง 1,717 แห่ง ภาคเหนือ 1,761 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2,513 แห่ง ภาคใต้ 562 แห่ง โดยแบ่งตามภาคต่างๆ คิดเป็น (%) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 สถิติจำนวนหอพักแยกตามภาค (เฉพาะหอพักที่จดทะเบียน) รวมทุกภาค

จากภาพข้างต้นสรุปได้ว่า ภาคกลาง 34.5 % ภาคเหนือ 22.4 % ภาคตะวันออก-เฉียงเหนือ 33.7 % ภาคใต้ 9.4 % โดยที่จังหวัดราชบุรีมีสัดส่วนของหอพักคิดเป็น 0.7 % จากหอพักทั้งหมดทั่วประเทศ

3.2 การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตกที่มีภูมิประเทศหลากหลายจังหวัดราชบุรีมีเนื้อที่ประมาณ 5,196.462 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,247,789 ไร่ จัดเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 43 ของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางในด้านอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร และการปศุสัตว์ของประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในด้านพลังงานของประเทศในปัจจุบัน จังหวัดราชบุรีแบ่งการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ คือ อำเภอเมืองราชบุรี อำเภอจอมบึง อำเภอสวนผึ้ง อำเภอดำเนินสะดวก อำเภอบ้านโป่ง อำเภอบางแพ อำเภอโพธาราม อำเภอปากท่อ อำเภอวัดเพลง และอำเภอบ้านคา

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำโครงการสำรวจโครงการจัดระเบียบสังคม (หอพัก) กล่าวโดยสรุปดังนี้ ปัจจุบันมีสถานประกอบการเป็นจำนวนมากในจังหวัดราชบุรีที่เรียกว่า “หอพัก” หรือกิจการที่มีลักษณะคล้ายหอพัก แต่มีชื่อเรียกต่างกันไป เช่น บ้านให้เช่า ห้องแบ่งให้เช่า อพาร์ทเมนท์ แฟลต คอนโดมิเนียม แมนชั่น ฯลฯ เปิดให้นักเรียน/นักศึกษา เช่าอาศัยอยู่เพื่อศึกษาเล่าเรียนโดยยังไม่ได้ ทำการจดทะเบียนหอพักให้ถูกต้องตามกฎหมาย มักจะเป็นสถานที่เสี่ยงต่อการมั่วสุมของเด็กและเยาวชน อันเป็นจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเด็กและเยาวชนหลายประการ ได้แก่การหนีเรียน การดื่มสุรา เสพยาเสพติด การพนัน และการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร

จังหวัดราชบุรี ได้ตระหนักถึงปัญหาสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการจัดระเบียบสังคม ในสถานประกอบการหอพักโดยจากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่าหอพักในจังหวัดราชบุรีแยกได้เป็น 2 แบบ

1. หอพักที่ยังไม่ได้ขออนุญาตจดทะเบียน เนื่องจากเจ้าของหอพักเลี่ยงไม่รับนักเรียนนักศึกษาเข้าพักหรือพักไม่เกิน 5 คน (ตามพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507) แต่เนื่องจากปี พ.ศ. 2553 มีนโยบายรับนักศึกษาใหม่เพิ่มของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงจึงทำให้หอพักที่จดทะเบียนไม่เพียงพอ ทำให้มีนักศึกษาได้เข้าพักหอพักที่ไม่จดทะเบียนด้วยเหตุนี้เองทำให้บางหอที่ไม่ได้จดทะเบียนแต่มีนักศึกษาอยู่เกิน 5 คนและบางหอก็อยู่ในช่วงการขอจดทะเบียนหอพัก

2. หอพักที่ขออนุญาตจดทะเบียนมี 2 ประเภทย่อย ห้องพักหญิง และชาย

โดยผลสำรวจ (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี) พบว่า จำนวนหอพักในจังหวัดราชบุรีมีทั้งหมด 109 แห่ง โดยแบ่งเป็นหอพักที่จดทะเบียน 27 หอพัก หอพักที่ไม่มีการจดทะเบียน 82 หอพัก (คิดเป็นร้อยละ 0.7 ของประเทศเฉพาะหอพักที่จดทะเบียน)

นอกจากนี้ผู้ทำการวิจัยได้สำรวจสภาพธุรกิจหอพักโดยทั่วไปของจังหวัดราชบุรี พบว่า โดยส่วนมากเป็นหอพักที่ไม่ได้จดทะเบียนตาม พ.ร.บ. หอพักแต่มีการเสียภาษีกับท้องที่ ลักษณะหอพักส่วนมากเป็นชั้นเดียว สองชั้น เป็นลักษณะธุรกิจโดยมากจะมีขนาดเล็กถึงปานกลาง การบริหารจัดการเป็นแบบบริหารเอง เป็นธุรกิจครอบครัว มีพนักงานโดยมาก 1–2 คน ด้านผู้เช่าส่วนมากเป็นเด็กที่มาศึกษามหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในจังหวัดราชบุรี เป็นเด็กต่างถิ่นที่ไม่สามารถไปกลับได้ อายุอยู่ในช่วง 15-20 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือน 5000 – 7000 บาท

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และส่วนประสมทางการตลาด

4.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายการบริการ (Lovelock 2003: 4) บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนา เอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2530: หน่วยที่ 1-7) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

4.1.1 องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน ปานจิต 2548: 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

(1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

(2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2) การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4) พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

(1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

(2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

4.1.2 หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ 2547: 23) หน้าที่สำคัญคือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

4.1.3 คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บูรณสมภพ 2548: 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ดังนั้นเพื่อลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจะมองหาสัญลักษณ์ของคุณภาพสำหรับการให้บริการจากสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา คุณภาพในการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้ใจได้ ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จาเป็นในการบริการ มีความ สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัยสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) สิ่งอานวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆความใส่ใจ (Empathy) สามารถเข้าถึงได้สะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถ ในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความ ช่วยเหลือเป็นอย่างใด ทางด้านการบริการในหอพักก็เช่นเดียวกัน ต้องยึดหลักการบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองตอบลูกค้า

4.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

4.2.1 ความหมายเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537: 30-37) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ในการดำเนินธุรกิจทุกประเภทจะมีปัจจัยต่างๆ มากระทบการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานทางการตลาด จะมีปัจจัย2อย่างคือ ปัจจัยภายในของกิจการ (Internal Factors) ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการสามารถควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายของกิจการ คือ ส่วนประสมการตลาด ปัจจัยภายนอก (External Factors) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของกิจการไม่สามารถ

ควบคุมได้ ดังนี้ ต้องปรับปัจจัยภายในให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง คู่แข่งขัน วัฒนธรรม กฎหมาย และเทคโนโลยี

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 34-38) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การผสมที่เข้ากันได้อย่างดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการกำหนดราคา การส่งเสริมการขาย ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายและระบบการจัดจำหน่าย ได้มีการจัดออกแบบเพื่อใช้สำหรับการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการ

พิษณุ จงสถิตวัฒนา (2544: 10) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยผันแปรทางการตลาดที่ผู้บริหารการตลาดเสนอให้แก่ตลาดเป้าหมาย เพื่อบำบัดความต้องการ พร้อมทั้งนำความพอใจสูงสุดมาสู่ตลาดเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดเป็นปัจจัยแปรผันทางการตลาดที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จำต้องปรับปัจจัยผันแปรเหล่านี้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดเป้าหมายและภาวการณ์แข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547: 12) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลอด (The marketing Mix) ของธุรกิจทั่วไปประกอบด้วย สินค้า (Product) ราคา (Price) สถานที่จำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion) แต่ถ้าเป็นธุรกิจบริหารจะมีส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้น คือ พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งต่างๆภายในสำนักงาน (Physical Evidence) ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันพบว่าทั้ง 7P's นั้นไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากการประกอบธุรกิจในปัจจุบันนั้นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม การเมือง ทำให้ธุรกิจต้องคำนึงถึง P อีก 2P's ซึ่งได้แก่ สาธารณชน (Public) และการเมือง (Political)

4.2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 8P's (Lovelock. 2003:12)

1) องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Elements) บริการเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม บริการจะต้องมีคุณภาพเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกันทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและความต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ

2) ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการ (Price) ได้แก่ ค่าห้องพัก ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า องค์ประกอบนี้ชี้ให้เห็นถึงการบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างราคาขายแก่ลูกค้า เพื่อหาวิธีลดต้นทุนและสิ่งอื่นที่ลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบ่งบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือราคาสูงน่าจะบอกถึงบริการที่มีคุณภาพที่สูงตามไปด้วย ทาให้มโนภาพของลูกค้า

ที่มารับบริการสูงตามไปด้วย และที่สำคัญบริการต้องตอบสนองความต้องการที่คาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธี คือ (ประยุกต์จาก Zeithaml and Bitner, 1996) การให้บริการผ่านร้าน (Outlet) ให้บริการด้วยการเปิดร้านตามย่านชุมชนหรือห้างสรรพสินค้า โดยประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำ ให้ผู้รับบริการตามมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยการเปิดร้านค้าขึ้น, การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ, การบริการผ่านตัวแทน การบริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์หรือการจัดตัวแทนให้บริการ, การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อทาให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) องค์ประกอบนี้มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ ให้ข่าวสารและการแนะนาที่จาเป็น จูงใจกลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงความดีของผลิตภัณฑ์และส่งเสริมลูกค้าให้ก่อเกิดปฏิกิริยาเมื่อถึงเวลาอันควร

5) กระบวนการ (Process) ได้แก่ กระบวนการต้อนรับ การสอบถามข้อมูล ซึ่งในการสร้างและส่งมอบสินค้าองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้านั้น ต้องมีการออกแบบและจัดขบวนการในเชิงปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการนั้นสามารถอธิบายได้ว่าเป็นวิธีการและลา ดับขั้นตอนซึ่งระบบการบริการต้องดำเนินไป

6) บุคคล (People) เจ้าของธุรกิจและพนักงานทุกระดับถือว่าเป็นบุคลากรในธุรกิจอพาร์ทเมนท์ ซึ่งผลิตภัณฑ์การบริการทั้งหลายขึ้นอยู่กับการที่บุคคลปฏิบัติต่อกันทั้งสองฝ่าย (Interaction) คือ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริษัทสภาพของการปฏิบัติต่อกันสองฝ่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพของบริการเป็นอย่างมาก ลูกค้ามักตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่เขารับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ

7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นหลักฐานเสริมที่มองเห็นได้และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการของบริษัท เช่น รูปร่างของตัวตึก สวนหย่อม พาหนะเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น ซึ่งจะมีผลกระทบอย่างแรงต่อความประทับใจและความรู้สึกของลูกค้า

8) ผลผลิตและคุณภาพ (Productivity and Quality) ผู้บริโภคสามารถมองเห็นได้จากห้องพัก การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการปรับปรุงผลผลิตเป็นสิ่งจำ เป็นที่จะทำให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างให้ผู้บริโภคพอใจและเกิดความภักดีในการใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนให้เกิดขึ้นโดยมีกำไร ส่วนประสมการตลาดจึงมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมาก ซึ่งส่วนประสมการตลาดมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการ แนวคิดหรือแนวปฏิบัติที่ถูกเสนอแก่ตลาด ผู้ซื้อหรือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนาให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจจากสิ่งที่มีตัวตนจับต้องได้ของผลิตภัณฑ์คือตัวสินค้า และสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ของผลิตภัณฑ์คือบริการ แนวคิด และแนวปฏิบัติที่เสนอ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคคือความใหม่ ความสลับซับซ้อน และคุณภาพที่คนรับรู้ได้ อาจทำให้ต้องมีการตัดสินใจอย่างกว้างขวาง รูปทรงของผลิตภัณฑ์ตลอดจนบรรจุภัณฑ์สามารถก่ออิทธิพลต่อกระบวนการซื้อของผู้บริโภค บรรจุภัณฑ์ที่สะดุดตาอาจทาให้ผู้บริโภคเลือกไว้เพื่อพิจารณาประเมิน เพื่อการตัดสินใจซื้อ ป้ายฉลากที่แสดงให้ผู้บริโภคเห็นคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์สามารถทาให้ผู้บริโภคได้ประเมินสินค้าด้วยเช่นกัน สินค้าคุณภาพสูงหรือสินค้าที่ปรับเข้ากับความต้องการของผู้ซื้อย่อมมีอิทธิพลต่อการซื้อด้วย ในกรณีที่พักอาศัยให้เช่า ถือว่าผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้หรือดูได้จากภายนอกไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความคงทนของตัวอาคาร การออกแบบอาคาร ตลอดจนภาพพจน์ และชื่อเสียงของที่พัก เป็นต้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนาเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพเพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต

2) ราคา (Price) หมายถึงสิ่งที่บุคคลจ่ายสาหรับสิ่งที่ได้มา ซึ่งแสดงถึงมูลค่าในรูปของเงินตรา หรือหมายถึงจานวนเงินและสิ่งที่จาเป็นต้องใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ ราคามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อก็ต่อเมื่อผู้บริโภคทาการประเมินทางเลือกและทาการตัดสินใจ มูลค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุน (cost) หรือราคา (price) ของสินค้านั้น ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อก็ต่อเมื่อมูลค่ามากกว่าราคาสินค้า ราคาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อ นอกจากนี้ในทางกลับกันผู้ผลิตก็มักจะใช้ราคาของสินค้าเป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนการตลาดด้วย โดยปกติผู้บริโภคชอบผลิตภัณฑ์ราคาต่ำนักการตลาดจึงควรคิดราคาน้อยเพื่อลดต้นทุนในการซื้อหรือทาให้ผู้บริโภคตัดสินใจด้วยลักษณะอื่น ผู้บริโภคมักพิจารณาราคาอย่างถี่ถ้วนสาหรับสินค้าฟุ่มเฟือยราคาสูงไม่ทาให้การซื้อลดน้อยลง นอกจากนี้ราคายังเป็นเครื่องประเมินคุณค่า (value) ของผู้บริโภคซึ่งก็จะติดตามด้วยการซื้อ รูปแบบการกำหนดราคาที่ไม่ได้ดาเนินไปตามหลักวิธีการลงทุนเองเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้ประกอบการนิยมนามาใช้ ซึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมีด้วยกัน 2 วิธี คือ การกำหนดราคาตามผู้นาตลาด (Follow-the-Leader Approach) และการกำหนดราคาตามคุณลักษณะของผู้บริโภค (Customer Characteristics) ซึ่งมีรายละเอียดแตกต่างกันดังนี้

(1) การกำหนดราคาตามผู้นำตลาด เป็นการกำหนดราคาที่ผู้ประกอบการรายเล็กนำเอาราคาที่ผู้นำตลาดกำหนดขึ้นมาเป็นราคาขายของตนเอง ซึ่งการกำหนดราคาในรูปแบบนี้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องระวังเนื่องจากผู้ประกอบการรายใหญ่หรือผู้นำตลาดมีความได้เปรียบ

(2) การกำหนดราคาตามคุณลักษณะของผู้บริโภค เป็นแนวคิดการกำหนดราคาที่ประยุกต์ขึ้นจากการตระหนักถึงความอ่อนไหวต่อปัจจัยด้านราคาของผู้บริโภคบางกลุ่ม ซึ่งวิธีการกำหนดราคาตามคุณลักษณะของผู้บริโภคที่ได้รับความนิยมมากวิธีหนึ่ง คือ การกำหนดราคาให้แตกต่าง (Price Discrimination) โดยผู้ประกอบการสามารถกำหนดราคาขายสินค้าหรือบริการที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันในระดับราคาที่ต่างกันในลูกค้าแต่ละกลุ่ม หรือในแต่ละช่วงเวลา

3) ช่องทางการจัดจาหน่าย (Places) หมายถึง กระบวนการทางานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาดเพื่อให้ลูกค้าได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ ซึ่งรวมไปถึงการเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) ของธุรกิจ เนื่องจากทำเลที่ตั้งเป็นตัวกาหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ดังนั้นสถานที่ตั้งจึงต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่สอดคล้องกันตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และจาเป็นต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งขันด้วย อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของทำเลที่ตั้งอาจมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจแต่ละประเภท สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จึงเกี่ยวข้องกับสถานที่จำหน่ายสินค้าและกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคหาซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่าย ไม่ว่าจะซื้อเมื่อใดหรือที่ใดก็ตาม ในการจำหน่ายสินค้านอกจากเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์แล้ว ยังเกี่ยวกับบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอสินค้าที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งประกอบด้วยทำเลที่ตั้งและช่องทางในการนำเสนอสินค้า ดังนี้

(1) ทำเลที่ตั้ง (Location) ความสำคัญของแหล่งที่ตั้งหรือสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าขึ้นอยู่กับการเลือกทำเลที่ตั้ง การจัดสถานที่จำหน่าย รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งได้แก่ส่วนประกอบทางกายภาพของบริษัทหรือร้านค้าที่ผู้บริโภคสามารถสัมผัสได้ และเป็นส่วนที่เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภค การเลือกทำเลที่ตั้งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะต้องตอบสนองผู้บริโภคในด้านความสะดวกสบาย สามารถครอบคลุมพื้นที่รองรับกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด นอกจากทำเลที่ตั้งในความหมายของแหล่งที่ตั้งแล้ว ยังหมายรวมถึงการมีสถานที่จัดจำหน่ายสินค้ารูปห้างร้านหรือบริษัทซึ่งเป็นเครือข่ายสาขาด้วย เนื่องจากการมีสาขาเป็นจานวนมากและครอบคลุมพื้นที่มากเท่าใดแล้ว ก็ย่อมส่งผลดีต่อกิจการเป็นอย่างมาก

(2) ช่องทางการจัดจาหน่าย (Channels) คือ เส้นทางที่สินค้าเคลื่อนย้ายไปยังตลาดในการกำหนดช่องทางการจัดจาหน่ายต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ลักษณะของการจาหน่าย ความจำเป็นในการใช้คนกลางในการจัดจาหน่าย และลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจนั้น ซึ่งช่องทางการจัดจาหน่ายโดยทั่วไปมี 4 ช่องทาง ได้แก่

ก) การจำหน่ายโดยตรง (Direct Sales) เป็นการจาหน่ายสินค้าให้แก่ผู้บริโภคโดยตรงซึ่งไม่ผ่านคนกลาง 7

ข) ผ่านตัวแทน (Agent or Broker) เป็นการจาหน่ายสินค้าผ่านคนกลางซึ่งเป็นตัวแทน เช่น บริษัทตัวแทนโฆษณา บริษัทนายหน้า

ค) ผ่านตัวแทนของทั้งสองฝ่าย (Seller's and Buyer's Agent or Broker) เป็นการจาหน่ายสินค้าโดยฝ่ายผู้จัดจาหน่ายและผู้บริโภค ต่างมีคนกลางของตนเองและทาหน้าที่ตกลงกัน

ง) การเข้าร่วมระบบการจาหน่ายโดยการซื้อสิทธิ์จากบริษัทแม่ รวมถึงสัญญาการจัดจาหน่าย (Franchise and Contract Service Deliverers) โดยผู้บริโภคติดต่อผ่านทางธุรกิจที่ได้รับสิทธิ์ และมีสัญญาการจัดจำหน่ายจากบริษัทแม่

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารการตลาดที่เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภค เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจทำได้ในหลายลักษณะอาทิการใช้พนักงานขายและการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารซึ่งมีหลายประเภท โดยจะเลือกใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายๆ ประเภทร่วมกันก็ได้ ที่สำคัญก็คือ ต้องเลือกการใช้เครื่องสื่อสารแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication-IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ สาหรับเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ ได้แก่ การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) และการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) เป็นต้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารทางการตลาดโดยใช้คนหรือใช้สื่อ ทั้งนี้เพื่อเตือนความทรงจำแจ้งข่าวสาร และจูงใจผู้ซื้อที่มีศักยภาพเกี่ยวกับสินค้าของตน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

(1) การโฆษณา (Advertising) ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์และสื่อกระจายเสียงโฆษณาที่ติดอยู่ภายนอกบรรจุภัณฑ์ ป้ายโฆษณา เป็นต้น

(2) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) ได้แก่ การเสนอขาย การจัดแสดง สินค้าตัวอย่าง สินค้าที่จะขาย เป็นต้น

(3) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) ได้แก่ การแข่งขัน เกมชิงโชค ของแถม ของรางวัล การแจกตัวอย่าง การสาธิตสินค้า การให้ความบันเทิง เป็นต้น

(4) การให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) ได้แก่ การให้สัมภาษณ์ การสัมมนา การบริจาคเพื่อการกุศล การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน เป็นต้น

(5) การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ได้แก่ การบอกกล่าว การถ่ายทอดประสบการณ์ต่อไปยังผู้อื่นเพื่อแนะนาให้ใช้สินค้า

(6) การตลาดทางตรง (Direct Marketing) ได้แก่ จดหมายตรง การเลือกซื้อทางโทรทัศน์ การเลือกซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5) บุคคล (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนาเสนอบริการซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้า และลูกค้าอื่นๆ ในระบบการตลาดบริการ นอกจากนี้ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในบริการลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอื่นๆ บุคลากรผู้ให้บริการจาเป็นต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างจากคู่แข่งขัน โดยบุคลากรผู้ให้บริการจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การทักทายลูกค้าแสดงความยิ้มแย้มแจ่มใส ความกระตือรือร้นที่จะให้คาแนะนาช่วยเหลือลูกค้า มีความเป็นกันเองและการเอาใจใส่กับลูกค้า ตลอดจนต้องสามารถค้นหาความต้องการและความจาเป็นของลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกประทับใจในการบริการของกิจการ อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาวให้มีความจงรักภักดีต่อกิจการ

6) กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและประทับใจลูกค้า ซึ่งจะพิจารณาจากการให้บริการนั้นใช้เครื่องมือหรือพนักงานเป็นกุญแจสำคัญ โดยถ้าใช้พนักงานเป็นหลักในการให้บริการ ลูกค้าจะมีส่วนร่วมในขั้นตอนกระบวนการผลิตโดยตรงมากกว่าการใช้เครื่องมือ ดังนั้นการออกแบบกระบวนการก็จะต้องมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสม นอกจากนี้รูปแบบของการให้บริการจะต้องมีความหลากหลาย (Divergence) แต่คงซึ่งมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง และในด้านของความซับซ้อน (Complexity) จะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ ดังนั้นกระบวนการให้บริการจึงสามารถนามาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ

7) การสร้าง และนาเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง การสร้างสภาพแวดล้อมในสถานที่ขององค์กร การออกแบบตกแต่ง การแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ และลักษณะทางกายภาพอื่นๆ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการที่สามารถดึงดูดใจผู้บริโภค และทาให้มองเห็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน

ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ การสร้างลักษณะทางกายภาพยังหมายรวมถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่บริการนั้นเกิดขึ้น และที่ซึ่งผู้ให้บริการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้อีกด้วย การสร้างลักษณะทางกายภาพเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ให้สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่อาจจับต้องได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ จึงทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยง และความไม่มั่นใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงจาเป็นต้องสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยการสร้างและนาเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม เป็นสัญลักษณ์ แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าหลักฐานทางกายภาพแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) หลักฐานที่จำเป็น (Essential Evidence) ได้แก่ อาคารสถานที่ การออกแบบตกแต่งภายในอาคาร ตลอดจนสิ่งอานวยความสะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

(2) หลักฐานประกอบ (Peripheral Evidence) แม้เป็นสิ่งที่มีคุณค่าเพียงเล็กน้อยแต่ก็ใช้เสริมสร้างความมีตัวต้นของบริการได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mixed) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ทางการตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) นอกจากนี้แล้วยังอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมประกอบด้วย บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) กระบวน (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ซึ่งปัจจัยผันแปรเหล่านี้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดเป้าหมายภาวการณ์และแข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย โดยเมื่อนำมาปรับใช้กับธุรกิจหอพักก็จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จทางการตลาดของผู้บริโภคในที่นี้ก็คือปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้เช่าหอพักนั้นเอง

4.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

4.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บูรณสมภพ 2548: 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2) ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่องในฐานะลูกค้าผู้มีพระคุณ มีความพอใจ ในการจัดการธุรกิจหอพักและการเช่าหอพัก ทำให้ผู้เช่าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เช่า เกิดความพึงพอใจและ มีความจึงรักภักดีต่อหอพักและตัดสินใจต่อสัญญาเช่าห้องพัก

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ณัฐวรรณ นิยมาคม (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมในการเช่าอพาร์ทเมนต์และปัจจัยที่ผู้เช่าใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ มีสมมติฐานการวิจัยคือผู้เช่าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน

และผู้เช่าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกเช่า อพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีขนาดใกล้เคียงกันทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยแบ่งเป็นร้อยละ 49.5 และ 50.5 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังนี้ มีอายุ 23 – 27 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 8,000 – 13,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) พฤติกรรมการเช่าอพาร์ทเมนต์ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ รู้จักที่พักจากการแนะนำของญาติหรือคนรู้จัก มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเช่าจากการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยในปัจจุบันเป็นที่พำนัก คือ ที่พักเดิมอยู่ไกลที่ทำงานหรือสถานศึกษา ส่วนใหญ่ประเมินผลและตัดสินใจเลือกเช่าที่พักด้วยตนเอง ห้องพักที่ใช้บริการอยู่มีอัตราค่าเช่าต่อเดือน 2,000 – 5,000 บาท เป็นห้องพักสำหรับ 2 คน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีให้ในห้องพัก คือ ตู้เสื้อผ้าและเตียงนอน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่มีอยู่ ณ ที่พักในปัจจุบันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มคือ ยามรักษาความปลอดภัย และส่วนที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มคือ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญและตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ด้านทำเลที่ตั้งและด้านสภาพแวดล้อม ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยด้านระบบบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และไม่ต้องการให้คิดค่าไฟฟ้าและน้ำประปาเหมารวมกับค่าเช่าห้องการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ และปัจจัยโดยภาพรวมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ด้านราคาและด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เจ้าของหรือผู้บริหารอพาร์ทเมนต์ แก้ไขโดยเร่งด่วน คือ ปัญหาด้านราคาในเรื่องของค่าเช่าห้อง ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์มีราคาแพง ส่วนข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เจ้าของหรือผู้บริหารปรับปรุงและพัฒนา คือ ปัจจัยด้านบริการ ในเรื่องของการดูแลและการบริการของเจ้าหน้าที่ประจำอพาร์ทเมนต์ และความล่าช้าในการทำงาน

วราพร กรีเทพ (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานีการศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ ลักษณะ

อพาร์ทเมนท์ที่สอดคล้องกับความต้องการ และราคาที่เหมาะสมกับความต้องการ ตามความคิดเห็นของผู้เช่าห้องอพาร์ทเมนท์ จำนวน 300 ราย ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ มีลักษณะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ลักษณะอพาร์ทเมนท์ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และราคาที่เหมาะสมกับความต้องการ เป็นแบบคำถามปลายปิดและปลายเปิด และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ ในระดับสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

2) ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าลักษณะอพาร์ทเมนท์ที่สอดคล้องกับความต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ในเรื่องเตียงนอน โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า โคมไฟ โทรศัพท์ ที่ชั้นล่างของอพาร์ทเมนท์ มีบริการร้านอาหาร โทรศัพท์ตอบรับภายใน ร้านซักอบรีด สำหรับการบริการส่วนกลางของอพาร์ทเมนท์มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีดาดฟ้าเป็นบริเวณที่ตากผ้า และมีสวนหย่อมบริเวณอพาร์ทเมนท์

3) ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์เห็นว่าราคาที่เหมาะสมกับความต้องการ คือ มีการชำระค่าส่วนกลาง (ค่าใช้จ่ายส่วนรวมของผู้เช่าอพาร์ทเมนท์) ได้ในอัตราต่ำกว่า 200 บาท สามารถชำระค่าห้องพักล่วงหน้าได้ในระยะเวลา 1 เดือน มีการชำระค่าประกันของเสียหายได้อัตราเท่ากับราคาห้องพัก ราคาห้องพักพัดลมและมีเครื่องทำน้ำอุ่นควรอยู่ในระดับราคา 2,000-2,500 บาท ราคาห้องพักแอร์และมีเครื่องทำน้ำอุ่นควรอยู่ในระดับราคา 3,000-3,500 บาท

4) ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ผู้เช่า อพาร์ทเมนท์ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อย่างไรก็ตามผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องรายได้และอายุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ไม่แตกต่างกัน

ต่อศักดิ์ มีสุข (2547) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบต่อที่อยู่อาศัยประเภทอพาร์ทเมนต์ให้เช่า ในเขตห้วยขวางเมื่อมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมาอพาร์ทเมนต์ในเขตห้วยขวางมีอัตราการเติบโตมากที่สุดในกรุงเทพมหานครและเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา ผลกระทบจากการมีระบบรถไฟฟ้าที่มีต่อที่อยู่อาศัยประเภทอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตห้วยขวางโดยศึกษา การเปลี่ยนแปลงด้านทำเลที่ตั้ง, การกระจายตัว, สภาพแวดล้อม, ทัศนคติของผู้ประกอบการ, ทัศนคติของผู้อยู่อาศัยในช่วงก่อนและหลังมีระบบรถไฟฟ้า เพื่อเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐในการพัฒนาและการกำหนดนโยบายที่อยู่อาศัยเขตห้วยขวางในอนาคต เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการในการตัดสินใจในการลงทุนและเป็นประโยชน์ต่อผู้อยู่อาศัยในการเลือกที่พักอาศัย โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและแผนที่ เพื่อวิเคราะห์ภาพรวมการเปลี่ยนแปลง และสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบเพื่อการแจกแบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิดให้แก่ผู้ประกอบการจำนวน 26 โครงการและผู้อยู่อาศัยจำนวน 338 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนจำนวนของแต่ละระดับราคาค่าเช่าเพื่อให้ได้ผลครอบคลุมเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดผลการวิจัยพบว่าการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม คือ การกระจายตัวและการเพิ่มของอพาร์ทเมนต์หลังมีระบบรถไฟฟ้าทุกระดับ ราคายังคงกระจายตัวตามแนวถนนเป็นหลัก และตามซอยลัดต่างๆ และเพิ่มขึ้นถึง 55 โครงการส่วนใหญ่จะเพิ่มในบริเวณใกล้เคียงกับอพาร์ทเมนต์เดิม พร้อมกับระบบถนนมีการขยายเส้นลัดมากขึ้น และมีการขยายทางรถยนต์ให้กว้างขึ้นแต่ทางเดินเท้ากลับแคบและลดลง ทำให้ผู้เดินเท้าเดินทางไม่สะดวก ด้านผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 58 จะขึ้นค่าเช่าห้อง ร้อยละ 80 จะปรับปรุงโครงการเพิ่มเติม ร้อยละ 90 เห็นว่าควรจะมีการจับจองพื้นที่ใกล้สถานีรถไฟฟ้าเพื่อลงทุนโครงการใหม่ และ ผู้ประกอบการ ร้อยละ 92 ต้องการทำเลที่สภาพแวดล้อมที่ดี มีการเว้นว่างของแนวอาคารอย่างเหมาะสมเพื่อไม่ให้แออัดเกินไป ส่วนด้านผู้อยู่อาศัย พบว่าผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ ระดับราคาค่าเช่า 2,000-3,500 บาทต่อเดือน เลือกที่พักอาศัยใกล้แหล่งงาน เป็นอันดับที่1 และใกล้สถานีรถไฟฟ้า เป็นอันดับที่4 ส่วนในระดับราคาค่าเช่า3,500-4,500 และ 4,500-5,000บาทต่อเดือน เห็นว่าเลือกที่พักใกล้แหล่งงานเป็นอันดับที่ 1 และใกล้สถานีรถไฟฟ้า เป็นอันดับที่ 2 และพบว่า ผู้อยู่อาศัยในอพาร์ทเมนต์ระดับราคาต่ำ มีความต้องการที่จะย้ายที่อยู่อาศัยมากกว่าในระดับราคาสูง เนื่องจาก หลังจากมีระบบรถไฟฟ้าได้มีการขึ้นค่าเช่าห้องและค่าเดินทางโดยรวมก็เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้อยู่อาศัย อพาร์ทเมนต์ ระดับราคา 2000-3500 บาท ไม่สามารถจ่ายค่าเช่าห้องและค่าเดินทางโดยรถไฟฟ้าได้ ส่งผลให้มีจำนวนผู้พักอาศัย

ต่อห้องมากขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งจะเกิดความแออัดและสภาพแวดล้อมก็ไม่ดีตามมา ข้อเสนอแนะจากการวิจัยต่อผู้ประกอบการคือ ควรมีความระมัดระวังในการลงทุนอพาร์ทเมนต์ใกล้สถานีรถไฟฟ้าเนื่องจากต้นทุนและภาวการณ์แข่งขันจะสูง ผู้เช่ารายได้น้อยที่มีอุปสงค์มากจะไม่สามารถเช่าได้และทางผู้อยู่อาศัยควรเลือกที่พักให้เหมาะสมกับรายได้และเลือกทำเลที่พักให้เดินทางไปทำงานได้สะดวกเพื่อลดค่าใช้จ่าย ส่วนภาครัฐควรมีมาตรการสนับสนุนให้มีการลงทุนเพิ่มหรือคงอพาร์ทเมนต์ราคาต่ำในพื้นที่ไว้พร้อมทั้งเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางระหว่างอพาร์ทเมนต์ไปยังสถานีรถขนส่งมวลชนรวมทั้งสถานีรถไฟฟ้า เช่น การจัดระบบทางเท้าเพิ่มขึ้นจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมานี้ก็น่าจะแก้ปัญหาของเมืองได้อย่างสำคัญ

รุ่งศักดิ์ จงคุ้มวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในกระบวนการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้เช่าอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 15,047 ราย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการตามสะดวก (convenience sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สร้างโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิดและข้อมูลกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. standard deviation) และค่าไคสแควร์ (Chi-square)ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์เม้นต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ในแต่ละด้าน สรุปได้ดังต่อไปนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ความกว้างของห้องพัก ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ อัตราค่าเช่าต่อเดือนด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ระยะทางไปยังสถานที่ต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลางโดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ มีส่วนลดให้กรณีชำระค่าเช่าตรงเวลา ด้านพนักงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากโดยปัจจัยที่มี ความสำคัญมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความสำคัญ

มากที่สุดคือ มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร เครื่องอุปโภคบริโภค ผลการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเม้นต์ให้เช่าแบบรายเดือน ในแต่ละด้านเพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการในด้านขนาดของห้องพัก และความสะอาดของห้องพัก ด้านราคา ควรให้ความสำคัญกับการตั้งราคาตามกลุ่มของลูกค้า มีการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำป้ายบอกทาง ที่ตั้งของ อพาร์ทเม้นต์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของธุรกิจให้มากพอสมควรและมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้านนักงาน ควรสร้างความแตกต่างด้านการบริการของพนักงานโดยการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันและสามารถดึงลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ด้านกระบวนการ ควรมีการวางแผนกลยุทธ์กระบวนการให้บริการโดยจัดระบบขั้นตอนความสะดวกความรวดเร็วและความมีประสิทธิภาพของการให้บริการมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ ทันสมัยและปลอดภัยด้านลักษณะทางกายภาพควรวางแผนกลยุทธ์ลักษณะทางกายภาพโดยให้วามสำคัญของลักษณะความสวยงามของห้องพักการจัดตกแต่งตัวอาคารให้มีบรรยากาศดี น่าอยู่อาศัย มีการจัดสวนที่สวยงามมีบริเวณที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547)ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่พักในหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 305 คนโดยนำแนวความคิดเรื่องตัวกำหนดคุณภาพของการบริการของ Philip Kotler ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษาและการคิดค่าไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาเอง และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจต่อเวลาเปิดปิด หอพัก และทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมต่อการเดินทางไปเรียนมากที่สุด ด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายของอาจารย์เจ้าหน้าที่ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ สำหรับปัจจัยที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ของหอพักและการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักศึกษา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพสำหรับข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ เกือบทั้งหมดของนักศึกษาต้องการให้มีบริการระบบทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ มีโทรศัพท์ในห้องพัก ต้องการเฟอร์นิเจอร์เพิ่มเติม คือ ชั้นวาง

หนังสือ ฟูกที่นอน และราวตากผ้า รวมถึงต้องการร้านขายของชำ มินิมาร์ท ร้านอาหาร และบริการถ่ายเอกสารภายในหอพัก สำหรับปัญหาในการพักอาศัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการขโมยสิ่งของในหอพัก ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีนักศึกษาส่งเสียงดังในหอพัก นักศึกษาดื่มเหล้าหรือของมึนเมาในหอพัก ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่ดีพอ ที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพออุปกรณ์และอำนวยความสะดวกในหอพัก อยู่ในสภาพเก่า ชำรุด

ณัฐพล กกกำแหง (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวความคิดทางการตลาดของ Philip Kotler เกี่ยวกับธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมทางการตลาดมาใช้โดย ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การออกแบบและความสวยงาม การออกแบบภายในห้องพัก ความคงทน ขนาดของห้องพัก ขนาดของเตียง เครื่องสุขภัณฑ์ที่มีในห้องน้ำ มีโทรศัพท์ภายในห้องพัก มีที่จอดรถที่กว้างและปลอดภัย ในด้านสถานที่ตั้ง ต้องใกล้กับสถาบันการศึกษา ใกล้กับแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทาง และสะดวกในการจอดรถ ในด้านบุคลากร คือจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีอัธยาศัยที่ดี มีความเอาใจใส่ ของพนักงานทุกคนรวมถึงผู้ดูแลหรือเจ้าของด้วย ด้านกระบวนการบริการ จะต้องมีการบริการรักษาความปลอดภัย ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเกิดปัญหา เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟ การยืดหยุ่นในการชำระค่าบริการ และการบริการรับทำความสะอาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จะต้องมี การให้ความดูแลผู้เช่าพักเสมือนญาติพี่น้อง การดูแลห้องพักและทรัพย์สินเมื่อผู้เช่าเดินทางไปต่างจังหวัด เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ และค่าประกันความเสียหาย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ป้ายโปสเตอร์โฆษณา

กัญญา อินต๊ะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ในการลงทุนหอพักหญิงเอกชนหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง โดยมีข้อสมมุติฐานการยอมรับโครงการที่อัตราผลตอบแทนการลงทุนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7 การศึกษาด้านการตลาดพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนให้ความสนใจที่จะใช้บริการหอพักของโครงการร้อยละ 87.5 และคาดว่าโครงการจะมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 90 ตลอดอายุโครงการ การศึกษาด้านการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ การศึกษาด้านเทคนิค พบว่าโครงการหอพักจะมีเนื้อที่ 575 ตารางเมตร เป็นอาคาร 5 คูหา 4 ชั้น ห้องพักจะมีขนาด 4 x 6 เมตร มีระเบียง

หลังห้อง จำนวน 27 ห้อง ห้องสำนักงาน 1 ห้อง และห้องสำหรับผู้มาเยี่ยม 1 ห้อง การศึกษาด้านการจัดการ พบว่า โครงการจะดำเนินงานแบบเจ้าของคนเดียว โดยเจ้าของทำหน้าที่เป็นผู้จัดการหอพักมีการจ้างแม่บ้าน การศึกษาด้านการเงิน พบว่า โครงการจะใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 5.5 ล้านบาท โดยเป็นส่วนของเจ้าของ 4.5 ล้านบาทและกู้ยืมจากธนาคาร 1 ล้านบาท โดยโครงการสามารถคำนวณหามูลค่าปัจจุบันเท่ากับ 128,725 บาท มีผลตอบแทนภายในเท่ากับร้อยละ 7.28 มีระยะเวลาคืนทุนที่ 11 ปี และมีจุดคุ้มทุนที่ 23 ห้องต่อเดือน เท่ากับว่าโครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

สมาน ทิพรัตนราภรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องความเป็นไปได้ในโครงการลงทุนหอพักในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ภายใต้สมมุติฐานการลงทุนที่ว่า โครงการต้องได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8.75 โดยมีอายุโครงการที่ 20 ปี พบว่ามีความเป็นไปได้ทางด้านการตลาดโดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเลที่ตั้ง บุคคล กระบวนการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในด้านบุคคล มากเป็นอันดับ 1 สำหรับการเลือกเช่าหอพัก ด้านเทคนิคพบว่าหอพักจะมีขนาด 13 x 22.8 เมตร สูง 5 ชั้น ไม่มีลิฟต์ และห้องพักจะมีขนาด 3.8 x 5.8 เมตร มีห้องน้ำในห้องพัก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้อง โดยใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 13.72 ล้านบาท ด้านการจัดการพบว่าโครงการจะดำเนินการแบบเจ้าของคนเดียว โดยมีผู้จัดการหอ แม่บ้าน และพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลโครงการ ในด้านการเงิน พบว่า โครงการจะคืนทุนในระยะเวลา 10 ปี 140 วัน โดยคำนวณมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เมื่อสิ้นสุดโครงการได้เท่ากับ 30,914 บาท และคำนวณหาอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) ได้เท่ากับร้อยละ 8.78 ซึ่งยอมรับข้อสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้

วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเม้นต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้วามสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการสร้างและเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการงเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก ในแต่ละด้านมีดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความสะอาดของห้องพัก ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าห้องพักรองลงมาคือ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน และรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต ปัจจัยด้านสถานที่ได้แก่ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

สมศิริ นิสิตศิริ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาวไทยมีภูมิลำ เนาอยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุดชาวต่างประเทศมีภูมิลำเนาอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกามากสุด มีวัตถุประสงค์เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน ใช้บริการห้องพักในราคา501-1,000 บาท ระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน ส่วนใหญ่มีการจองห้องพักก่อนเข้าพักรู้จักโรงแรมจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ เป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกที่พักเอง โดยความพึงพอใจหลังการรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก พบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า คือ การมีห้องอาหารไว้บริการแก่ลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร คือ พนักงานเคาน์เตอร์โรงแรมที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ ด้านความสามารถ คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินได้ถูกต้อง ด้านความมีน้ำใจ คือ พนักงานแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้มท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ด้านความไว้วางใจ คือ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง ด้านการตอบสนองลูกค้า คือ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ ด้านความปลอดภัย คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ พนักงานที่ห้องอาหารแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า คือ โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งโรงแรมหายาก และไม่สะดวกในการมาใช้บริการ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี และอุปกรณ์ในห้องพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทรู้จักที่พักกลุ่มโชคชัยจากการแนะนำจากบุคคล พักอยู่คนเดียวมากที่สุด และเป็นผู้ตัดสินใจเลือกที่พักเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมตามลำดับโดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับแรกของด้านต่างๆดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ คือ มีหลักฐาน

การับเงินที่ถูกต้องชัดเจน ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า คือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้า คือ พนักงานเคาน์เตอร์ที่ให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม คือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและบริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด

ศุภลักษณ์ สว่างแสง (2556) การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษา หาดอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการ ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษา ในหาดอ่าวนาง ตำบลอ่าวนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ เป็นการ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดย วิธีการหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือการสัมภาษณ์ระดับแบบเจาะลึกจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้บริหาร ผู้จัดการโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 29 แห่ง ผลวิจัยพบว่า กิจการส่วนใหญ่เปิดดำเนินการมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี ห้องพักมากกว่า 20 ห้อง พนักงานมากกว่า 20 คน กระบวนการบริหารจัดการโรงแรมเล็ก มีปัจจัยในด้านต่างๆที่ต้องวิเคราะห์ ใช้จุดแข็งในด้านราคา โดยตั้งราคาการตลาดให้ต่ำกว่าคู่แข่งขัน แต่รักษาคุณภาพด้านการบริการให้เกินความคาดหวังของลูกค้า จุดอ่อนของโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบครอบครัว ไม่เน้นการจ้างพนักงานมืออาชีพ เนื่องจากต้องใช้ค่าตอบแทนสูง การรับพนักงานเน้นความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษได้เท่านั้น โอกาสทางธุรกิจมุ่งเน้นผลกำไร มากกว่าการวางแผนต่อยอดธุรกิจ นอกจากนี้ยังไม่ให้ความสำคัญในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กรอุปสรรคขึ้นอยู่กับวิกฤตการเมือง และสภาพดินฟ้าอากาศ ที่ยังแบ่งช่วงเทศกาลท่องเที่ยวนอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่ ไม่มีการสร้างจูงใจ ให้พนักงาน ผูกพันที่จะทำงานให้องค์กร ในด้านการจัดการโรงแรม ส่วนใหญ่มีการกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่มีการวางแผนที่ชัดเจน หรือหากมีก้อเป็นการวางแผนเพื่อเป้าหมายระยะสั้น การจัดองค์กรโครงสร้างของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ไม่ซับซ้อน ลำดับชั้นตำแหน่ง แต่ละแผนกเป็นระยะสั้น การประสานงาน ใช้การพูดคุย ระหว่างหัวหน้าแผนกกับพนักงานในการสั่งงาน มีการลงบันทึกการทำงานในแต่ละแผนก การประชุมจะใช้กับพนักงานระดับผู้บริหารและเจ้าของกิจการ การจัดคนเข้าทำงาน ใช้การสรรหาทั้งภายในและภายนอก ไม่เน้นขั้นตอนการคัดสรร การสั่งการ ส่วนใหญ่ใช้ประกาศ และสั่งด้วยวาจา การควบคุม โรงแรมส่วนใหญ่ ใช้การควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ จะเน้นเวลาปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน การประเมินผล โรงแรมหรือผู้บริหารส่วนใหญ่ประเมินปีละครั้ง อย่างไม่เป็นทางการ จาก การสังเกตุการปฏิบัติงาน ในด้านการพัฒนาธุรกิจ เน้นการทำตลาดแบบสมัยใหม่ โดยเน้นการตลาดแบบองค์รวม และการสร้างความแตกต่างการใช้กลยุทธ์น่านน้ำสีคราม (Blue Ocean Strategy) แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษา : หาดอ่าวนาง ผู้ศึกษาได้ข้อคิดจากโรงแรมที่มีการ

วางแผน และโรงแรมไม่มีการวางแผน พบว่า โรงแรมที่มีระบบการวางแผน โดยเริ่มจากการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ให้กับองค์กร การสร้างความเข้าใจให้พนักงานเข้าใจ ถึงการวางแผนและแนวทาง ขั้นตอน การจัดการ สร้างขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจ ให้กับพนักงานในองค์กร ปลูกฝังให้ทำธุรกิจด้วยความตั้งใจ และผลประโยชน์ที่จะได้รับ เจ้าของธุรกิจเอง มองธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการ ผลสำเร็จคือความพอใจของลูกค้า ไม่มองธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจ ขายห้องพัก ผลสำเร็จคือผลกำไร ทำให้โรงแรมที่มีการกำหนดการวางแผน แผนกลยุทธ์ เติบโต หากจะมีช่วงวิกฤต ฝ่ายบริหารจะมีแผนสำรอง ทำให้ได้รับผลกระทบน้อยส่วนโรงแรมที่ไม่ได้กำหนดการวางแผน ใช้การแก้ปัญหาตามสถานการณ์ทิศทางไม่แน่นอน ไม่ได้เตรียมแผนสำรองทำให้การแก้ปัญหาอย่างหนึ่ง อาจเป็นผลเสียกับธุรกิจ ในอีกด้านหนึ่ง เช่น การลดราคาห้องพัก แทนที่จะหากลยุทธ์อื่น หากอยู่ในช่วงที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้สถานะขององค์กรขาดทุนได้ หากได้มีการวางแผนจะทำให้ฝ่ายบริหารหรือเจ้าของธุรกิจเอง จะเห็นได้ว่ากลยุทธ์ใดเหมาะที่จะใช้ในสถานการณ์แบบใด ฉะนั้น ก่อนที่จะเริ่มธุรกิจโรงแรมสำหรับนักลงทุนใหม่ ควรมีคำถามและคำตอบวางไว้ว่าจะทำธุรกิจเพื่อเป้าหมายแบบใด ทิศทางเป็นอย่างไร จะช่วยให้ธุรกิจพัฒนาและเป็นธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป

วีณา ทวีศักดิ์ (2553) ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพักอาคารประคองการศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพัก อาคารประคอง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้เช่า ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เช่าต่อการให้บริการของ ธุรกิจหอพัก อาคารประคอง จำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .854 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 56 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 มีอายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 อาชีพนักศึกษา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 2. ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพัก อาคารประคอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านบริการของพนักงาน เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่สอง และมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เช่าที่มี เพศ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เช่าที่มีการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทฝไ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Valente et al. (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่องการคาดการณ์ราคาค่าเช่าอพาร์ตเมนท์ในประเทศสหรัฐอเมริกา 8 เมือง ได้แก่ แอตแลนต้า บอสตัน ชิคาโก ฮูสตั้น ลอสแองเจิลลิสแจ๊คสันวิลล์ ซานดิเอโก ซานฟรานซิสโก โดยวิธีโมเดลสหสัมพันธ์เชิงพื้นที่ (Spatial Autocorrelation Model) พบว่าการใช้โมเดลสหสัมพันธ์เชิงพื้นที่ สามารถคาดการณ์ราคาค่าเช่าในพื้นที่ที่วิเคราะห์ โดยอาศัยระยะทางของแต่ละอพาร์ตเมนท์ที่มีอยู่เดิมในพื้นที่เปรียบเทียบกันเพื่อหาราคาที่เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งที่ตั้ง ซึ่งทำให้สามารถกำหนดราคาค่าเช่าที่อ้างอิงกับตลาดในแต่ละพื้นที่ได้ ทั้งนี้โมเดลเชิงพื้นที่ ยังช่วยให้เข้าใจปัจจัยทางภูมิศาสตร์ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อราคาค่าเช่า ซึ่งมีประโยชน์ในกระบวนการบริหาร อีกทั้งโมเดลเชิงพื้นที่มีความสะดวกไม่ยุ่งยากในการพัฒนาตามเวลาที่เปลี่ยนไป

Wilson and Frew (2007) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงค่าเช่าตามตำแหน่งที่ตั้งของ อพาร์ตเมนท์ในเมืองพอร์ตแลนด์ รัฐโอรีกอน ประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992-2002 พบว่าอัตราการเจริญเติบโตของประชากรในเมืองส่งผลให้ราคาค่าเช่าอพาร์ตเมนท์เพิ่มขึ้นโดยอพาร์ตเมนท์บริเวณที่ใกล้กับใจกลางเมือง และบริเวณถนนวงแหวนเป็นพื้นที่ที่มีการเพิ่มขึ้นของราคาค่าเช่ามากที่สุด ในปี ค.ศ. 2002 พบว่าทางแยกของถนนสายหลักส่งผลต่อราคาที่ดินและค่าเช่าอพาร์ตเมนท์ที่อยู่บริเวณโดยรอบรัศมี 6 ไมล์อย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับปี ค.ศ. 1992

Ford Ham (2003) ได้ทำการสำรวจความต้องการที่อยู่อาศัยของชาวเมือง Scotch Cambridgeshire ประเทศอังกฤษในช่วงฤดูร้อน ปี ค.ศ.2002 พบว่าที่อยู่อาศัยยังไม่เพียงพอกับความของตลาด และกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.7 ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและยังอยู่ในเมืองตามเดิม

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี และเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จสูงขึ้น โดยจำแนกตามลักษณะผู้ประกอบการและลักษณะผู้เช่ามีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 แบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 เป็นผู้ประกอบการหอพักจำนวน 109 รายโดยแยกเป็นหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีจำนวน 27 แห่ง และหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน จำนวน 82 แห่ง

กลุ่มที่ 2 เป็นผู้เช่าหอพักมีจำนวน 2,056 คนโดยแยกเป็นผู้เช่าหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีจำนวน 773 คน และผู้เช่าหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน มีจำนวน 1,283 คน

1.2 การกำหนดขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้วจึงใช้สูตรของ (Taro Yamane) ในการคำนวณ

จากสูตร

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

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

ถ้ากำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะใช้ค่า 0.05 แทนค่าในสูตร

1.3 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหอพักจำนวน 86 ราย โดยที่ประกอบด้วยผู้ประกอบการหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน

กลุ่มที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักจำนวน 335 คนโดยที่ประกอบด้วยผู้เช่าหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และผู้เช่าหอพักที่เข้าข่ายเป็นหอพัก แต่ไม่ได้จดทะเบียน

1.4 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหอพัก จำนวน 86 ผู้ประกอบการ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบจับสลาก โดยที่การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักจำนวน 335 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแจะจง โดยเฉลี่ยสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักในแต่ละหอให้เท่าๆ กัน จนครบ 335 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 การศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามโดยแยกเป็นเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการและผู้เช่า

1) ผู้ประกอบการโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยเป็นแบบสอบถามเชิงสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ลักษณะผู้ประกอบการได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก

ระยะเวลาในการดำเนินงาน รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่า รายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มเป้าหมาย จำนวนพนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเกี่ยวกับข้อมูลการจัดการธุรกิจหอพัก

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการของหอพัก

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2) ผู้เช่าโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ลักษณะผู้เช่าได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี จำนวนห้องให้เช่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามแบบที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจหอพักได้แก่ บุคลากร การเงินและบัญชี การซ่อมแซมบำรุงรักษา การรักษาความปลอดภัย และการจัดการตลาด คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการของหอพัก

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในแต่ละข้อคำถาม โดยนำคำถามมาแบ่งเป็นช่องเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดย 1. หมายความว่า ความพึงพอใจระดับน้อยสุด และ 5 หมายความว่า ความพึงพอใจระดับมากที่สุด จากนั้นนาคะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย โดยเกณฑ์การประเมินผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละ ระดับดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจัดระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงความสำเร็จในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงความสำเร็จในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงความสำเร็จในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงความสำเร็จในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงความสำเร็จในระดับ น้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำข้อผิดพลาดที่อาจารย์แนะนำมาปรับปรุง หลังจากนั้นได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิคืออาจารย์จากต่างมหาวิทยาและผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับหอพักในจังหวัดราชบุรีตรวจสอบอีกครั้งค่าความเที่ยงที่ได้ในชุดแบบสอบถามของผู้เช่าเท่ากับ 0.908 แปลผลว่าใช้ได้และค่าความเที่ยงที่ได้ในชุดแบบสอบถามของผู้ประกอบการเท่ากับ 0.946 แปลผลว่าใช้ได้

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แยกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มผู้เช่าและกลุ่มผู้ประกอบการโดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 20 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟ่า ครอนบัค แบบสอบถามของผู้เช่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ .833 และแบบสอบถามของผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .992 สรุปว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับมีความเชื่อมั่นและนำไปใช้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล เดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วงเวลา วันที่ 20 มีนาคม 2556 - 12 เมษายน 2556 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหอพักจำนวน 86 ผู้ประกอบการ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบรายขั้นตอน โดยที่การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักจำนวน 335 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแจะจง โดยเฉลี่ยสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักในแต่ละหอให้เท่าๆ กัน จนครบ 335 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเสร็จรูป ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายลักษณะของตัวแปรต่างๆ

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษา โดยใช้สถิติ Chi- square โดยวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ลักษณะผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก ระยะเวลาในการดำเนินงาน รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่า รายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มเป้าหมาย จำนวนพนักงาน โดยใช้ความถี่และร้อยละ

4.2.2 วิเคราะห์ลักษณะผู้เช่า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี จำนวนห้องให้เช่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ความถี่และร้อยละ

4.2.3 วิเคราะห์การจัดการธุรกิจหอพัก โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.2.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักและความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ผู้ประกอบการ)

4.2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้าน การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในกับความสำเร็จในการบริการของหอพัก (ผู้เช่า)

4.2.6 เปรียบเทียบเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนการจัดการธุรกิจหอพักจากผลการวิเคราะห์การทดสอบไคสแควร์

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางและการบรรยายประกอบโดยเรียงลำดับผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ

   ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ

   ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการธุรกิจหอพัก

   ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

   ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านผู้ประกอบการ

   ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ เนื้อหาสาระของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านผู้ประกอบการ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เช่า

   ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เช่า

   ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายใน

   ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

   ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านผู้เช่า

   ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านผู้เช่า

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล เพื่อให้เกิดการสื่อความหมายแล้วความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อต่างๆ ได้ดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย Mean ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ใช้เกณฑ์ ดังนี้ ทุกระดับ มีช่วงคะแนนเท่ากัน โดยมีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัย 4/5 หรือเท่ากับ 0.8

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นระดับ น้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามตามลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.1 และระยะเวลาในการดำเนินงาน รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่า และรายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (86)	ร้อยละ (100.0)
เพศ			
	ชาย	35	40.7
	หญิง	51	59.3
อายุ			
	18-30 ปี	29	33.7
	31-50 ปี	10	11.6
	51-60 ปี	19	22.1
	อายุมากกว่า60 ปี	28	32.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(86)	**(100.0)**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	72.1
ปริญญาตรี	17	19.8
สูงกว่าปริญญาตรี	7	8.1
ประสบการณ์การจัดการหอพัก		
ต่ำกว่า 1 ปี	33	38.4
1 - 10 ปี	28	32.6
11 - 20 ปี	17	19.8
มากกว่า 20 ปี	8	9.3

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 86 คน โดยแบ่งแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.7

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือช่วงอายุอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.1 และสุดท้ายช่วงอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสุดท้ายระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.1

ประสบการณ์การจัดการหอพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การจัดการหอพัก ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือมีประสบการณ์การจัดการหอพัก เป็นเวลา 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 มีประสบการณ์การจัดการหอพัก เป็นเวลา 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การจัดการหอพัก เป็นเวลา กว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่าและรายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (86)	ร้อยละ (100.0)
ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ		
ต่ำกว่า 1 ปี	14	16.3
1 - 10 ปี	40	46.5
11 - 20 ปี	21	24.4
มากกว่า 20 ปี	11	12.8
รูปแบบการดำเนินธุรกิจ		
เจ้าของคนเดียว	69	80.2
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	6	7.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	5	5.8
บริษัทจำกัด	6	7.0
รูปแบบการบริหาร		
บริหารเอง	73	84.9
จ้างมืออาชีพบริหาร	13	15.1
จำนวนห้องของหอพัก		
ต่ำกว่า 20 ห้อง	61	70.9
20 - 50 ห้อง	13	15.1
51 - 80 ห้อง	2	2.3
มากกว่า 80 ห้อง	10	11.6
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	61	70.9
50,001 - 100,000 บาท	7	8.1
100,001 - 150,000 บาท	8	9.3
มากกว่า 150,000 บาท	10	11.6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(86)	(100.0)
กลุ่มเป้าหมาย		
นักเรียน/นักศึกษา	53	61.6
คนทำงาน	33	38.4
จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 3 คน	64	74.4
3 - 5 คน	2	2.3
5 - 8 คน	2	2.3
มากกว่า 8 คน	18	20.9

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 86 คน โดยแบ่งแยกตาม ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องพักของหอพัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มเป้าหมาย จำนวนพนักงาน

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 11 - 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.4 กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลาต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือมีการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนสามัญและบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 7.0 และสุดท้ายมีการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 5.8

รูปแบบการบริหาร พบว่า ส่วนใหญ่มีการบริหารแบบบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมาคือการบริหารแบบจ้างมืออาชีพบริหารคิดเป็นร้อยละ 15.1

จำนวนห้องพักของหอพัก พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือจำนวนห้อง 20 - 50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 15.1 จำนวนห้อง มากกว่า 80 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 11.6 และสุดท้ายจำนวนห้อง 51 - 80 ห้อง คิดเป็น ร้อยละ 2.3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 150,001 บาท คิดเป็น

ร้อยละ 11.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน100,001 - 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1

กลุ่มเป้าหมาย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาคือการคนทำงานคิดเป็นร้อยละ 38.4

จำนวนพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานของหอพักน้อยกว่า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือจำนวนพนักงานของหอพัก มากกว่า 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และสุดท้ายจำนวนพนักงานของหอพัก 3 – 5 คน และ5 - 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การจัดการธุรกิจห้องพัก

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามการจัดการธุรกิจห้องพักของผู้ประกอบการหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวน 14 ข้อ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านการจัดการธุรกิจหอพัก (ผู้ประกอบการ)

การจัดการธุรกิจของหอพัก	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
1. มีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพัก	3.87	0.99	มาก
2. การวางแผนองค์กรคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กัน	4.15	0.95	มาก
3. มีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์	4.03	0.82	มาก
4. มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก	2.94	0.89	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป	3.15	1.15	ปานกลาง
6. มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก	2.43	1.01	น้อย
7. มีการพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอ	3.25	1.08	ปานกลาง
8. มีการบังคับบัญชาโดยตรงกับพนักงาน	3.07	1.21	ปานกลาง
9. มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน	3.12	1.05	ปานกลาง
10. มีการจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกันโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน	3.37	1.04	ปานกลาง
11. มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก	2.78	1.10	ปานกลาง
12. มีการสังเกตการปฏิบัติงานธุรกิจหอพัก	3.64	0.80	มาก
13. มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน	3.40	0.79	ปานกลาง
14. มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย	2.97	0.91	ปานกลาง
รวม	3.29	0.985	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแยกตามการจัดการธุรกิจของหอพักพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.29) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หอพักส่วนใหญ่มีการวางแผนองค์กรคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันโดยมี (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ที่เป็นระเบียบ แบบแผนชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีการวางแผนสำหรับหอพักที่เป็นระเบียบ แบบแผนชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.40)มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา มีการพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและ ความรู้ความสามารถ โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมามีการจัดให้บุคคลทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมา มีการแบ่งงานในการให้บริการแก่ผู้เช่าอย่างชัดเจนโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมา มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมา มีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานในหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.78) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.43)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตารางแสดงผลความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

ความสำเร็จ	$\overline{X}$	S.D	การแปลผล
1. โดยรวมท่านเห็นว่าการจัดการธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จในระดับใด	3.75	0.640	มาก
2. ในแต่ละปีท่านมีรายได้จากธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นในระดับใด	3.10	0.906	ปานกลาง
3. โดยรวมท่านเห็นว่าผู้เช่ามีความพอใจในการบริการขอหอพักด้านบุคลากรในระดับใด	4.40	0.609	มาก
4. โดยรวมท่านเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆของหอพักในระดับใด	4.40	0.609	มาก
5. ผู้เช่ามีการต่อสัญญาเช่าห้องพักเพิ่มขึ้นในระดับใด	3.51	0.860	มาก
รวม	**3.82**	**0.890**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความสำเร็จในการจัดการหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า 1.โดยรวมท่านเห็นว่าการจัดการธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = 3.75) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก 2.ในแต่ละปีท่านมีรายได้จากธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = 3.10) ค่าความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3.โดยรวมท่านเห็นว่าผู้เช่ามีความพอใจในการบริการขอหอพักด้านบุคลากรในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = 4.40) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก 4.โดยรวมท่านเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆของหอพักในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = 4.40) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก และ 5. ผู้เช่ามีการต่อสัญญาเช่าห้องพักเพิ่มขึ้นในระดับใด (ค่าเฉลี่ย = 3.51) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามการจัดการธุรกิจห้องพักของผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวน 14 ข้อ มาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการธุรกิจหอพักทั้งหมด 14 ด้าน และความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม

	ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก	
การจัดการธุรกิจของหอพัก	χ^2	**P - value**
1. มีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพัก	23.103**	.000
2. การวางแผนองค์กรคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กัน	14.578	.103
3. มีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์	5.377	.146
4. มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก	24.749**	.000
5. มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป	22.198**	.000
6. มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก	11.524**	.009
7. มีการพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอ	7.250	.064
8. มีการบังคับบัญชาโดยตรงกับพนักงาน	1.636	.651
9. มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน	10.109*	.018
10. มีการจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน	24.021**	.000

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก		
การจัดการธุรกิจของหอพัก	**χ^2**	**P - value**
11. มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก	11.190*	.011
12. มีการสังเกตการปฏิบัติงานธุรกิจหอพัก	3.696	.296
13. มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน	1.465	.690
14. มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย	11.352**	0.10

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตาราง 4.5 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักทั้งหมด 14 ด้าน และความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 8 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวมโดยจำแนก ดังนี้

การจัดการธุรกิจหอพัก จำนวน 6 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวมที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ได้แก่ 1) มีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพัก 2) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก 3) มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงานโดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป 4) มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก 5) มีการจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกันโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน 6) มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

การจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 2 ข้อมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ 1) มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน 2) มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก

การทดสอบสมมุติฐานด้านผู้ประกอบการได้มีการทดสอบใน 2 ประเด็น ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักภายในจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักภายในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82)

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยกระบวนการการจัดการธุรกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี จากผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการหอพักกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน ได้ผลตามตารางที่ 4.5

จากตาราง 4.5 พบว่า เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักทั้งหมด 14 ด้าน และความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 8 ข้อ ที่ความมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวมโดยจำแนกดังนี้

การจัดการธุรกิจหอพัก จำนวน 6 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม ได้แก่ 1) มีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพัก 2) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก 3) มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงานโดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป 4) มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก 5) มีการจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกันโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน 6) มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

การจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 2 ข้อมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม ได้แก่ 1) มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน 2) มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพักด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านผู้ประกอบการ

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับและพัฒนาการจัดการหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 86 ราย มีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนา จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.58 โดยเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพักผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพักภายในจังหวัดราชบุรี

ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพัก	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
1. ผู้ประกอบการขาดคุณทรัพย์ในการจ้างมืออาชีพในการบริหารงาน อยากให้หน่วยงานของรัฐ จัดอบรมระบบหอพักให้ถูกต้อง	2	66.67
2. ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหอพัก	1	33.33
รวม	**3**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จากการวิเคราะห์ค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ประกอบการต้องการการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจหอพักในเรื่องดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ประกอบการขาดคุณทรัพย์ในการจ้างมืออาชีพในการบริหารงาน อยากให้หน่วยงานของรัฐ จัดอบรมระบบหอพักให้ถูกต้อง (ความถี่ = 2) คิดเป็นร้อยละ 66.67

ลำดับที่ 2 ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหอพัก (ความถี่ = 1)คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้เช่า

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะ (ผู้เช่า)

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามตามลักษณะทั่วไปของผู้เช่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.7 จำนวนห้องให้เช่า จำนวนพนักงาน ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (335)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	232	69.3
หญิง	103	30.7
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	9	2.7
15-20 ปี	162	48.4
21-25 ปี	125	37.3
26-30 ปี	24	7.2
อายุมากกว่า 30 ปี	15	4.5
ระดับการศึกษา		
ม.3 - ม.6 หรือเทียบเท่า	16	4.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	9.0
ปริญญาตรี	195	58.2
สูงกว่าปริญญาตรี	94	28.1
เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี		
ต่ำกว่า 1 ปี	62	18.5
1 - 3 ปี	168	50.1
3 - 6 ปี	88	26.3
มากกว่า 6 ปี	17	5.1
หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี		
น้อยกว่า 1 ปี	29	8.7
2 – 4 ปี	165	49.3
4 - 8 ปี	81	24.2
มากกว่า 8 ปี	60	17.9

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (335)	ร้อยละ (100.0)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	88	26.3
3,001 - 5,000 บาท	75	22.4
5,001 - 7,000 บาท	114	34.0
มากกว่า 7,0001บาท	58	17.3

จากตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่า จำนวน 335 คน โดยแบ่งแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.7

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2 ช่วงอายุมากกว่า 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 4.5 และสุดท้ายช่วงอายุน้อยกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับการศึกษาอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.0 และสุดท้ายระดับการศึกษา ม.3 – ม.6 คิดเป็นร้อยละ 4.8

เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา ต่ำกว่า 1 ปีคิดเป็น ร้อยละ 18.5 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลามากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.1

หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 2 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา 4 - 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 กลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลามากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา ต่ำกว่า 1 ปีคิดเป็นร้อยละ 8.7

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001–7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.4 และสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,001 บาทคิดเป็น ร้อยละ 17.3

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกด้านจำนวนห้องให้เช่าและจำนวนพนักงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (335)	ร้อยละ (100.0)
จำนวนห้องให้เช่า		
ต่ำกว่า 20 ห้อง	241	71.9
20 - 50 ห้อง	59	17.6
51 - 80 ห้อง	30	9.0
มากกว่า 80 ห้อง	5	1.5

จากตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่า จำนวน 335 คน โดยแบ่งแยกตาม จำนวนห้องให้เช่าและจำนวนพนักงาน

จำนวนห้องให้เช่า พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือจำนวนห้อง 20 - 50 ห้องคิดเป็นร้อยละ 17.6 จำนวนห้อง 51 - 80 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และสุดท้ายจำนวนห้องมากกว่า 80 ห้องคิดเป็นร้อยละ 1.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก (ผู้เช่า)

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 9 ด้าน คือ 1. บุคลากร 2. การเงินและบัญชี 3. การซ่อมแซมบำรุงรักษา 4. การรักษาความปลอดภัย 5. การจัดการตลาด (ห้องพัก) 6. การจัดการตลาด (ทำเลที่ตั้งหอพัก) 7.การจัดการตลาด (ราคาห้องพัก) 8. การจัดการตลาด (การบริการ) 9. การจัดการตลาด (การส่งเสริมการขาย) ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.9 – 4.17

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านบุคลากร

บุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีเจ้าหน้าที่และพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	3.52	.860	มาก	1
2. มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน	3.25	.898	ปานกลาง	2
3. มีพนักงานทำความสะอาดเพียงพอ	3.17	.911	ปานกลาง	3
4. มีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือต่างๆ เช่นห้องน้ำ ห้องส้วมเต็มรวดเร็ว	3.06	.923	ปานกลาง	4
5. มีพนักงานต้อนรับตลอดเวลา	2.90	.967	ปานกลาง	5
รวม	**3.20**	**.780**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีเจ้าหน้าที่และพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เป็นเรื่องเดียวของด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อมามีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.25) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับเรื่องมีพนักงานทำความสะอาดเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) มีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือต่างๆ เช่นห้องน้ำ ห้องส้วมเต็มรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.06) และเรื่อง มีพนักงานต้อนรับตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการเงินและบัญชี

การเงินและบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการเข้าพักอย่างชัดเจน	3.08	.918	ปานกลาง	1
2. บันทึกมิเตอร์น้ำประปา และไฟฟ้าอย่างชัดเจน	3.01	.975	ปานกลาง	2
3. จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และกำหนดรายการใบแจ้งหนี้	2.95	.971	ปานกลาง	3
4. มีการจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	2.94	1.007	ปานกลาง	4
5. มีการแบ่งราคาห้องพักแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	2.87	1.049	ปานกลาง	5
รวม	**2.97**	**.806**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านการเงินและบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการเข้าพักอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาบันทึกมิเตอร์น้ำประปา และไฟฟ้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ต่อมา จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และกำหนดรายการใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย = 2.95) อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันกับ มีการจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และมีการแบ่งราคาห้องพักแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.87)

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการซ่อมแซมการบำรุงรักษา

การซ่อมแซมบำรุงรักษา	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการปรับปรุงห้องเช่าเสมอ	3.40	.848	ปานกลาง	1
2. มีการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อดึงดูดใจลูกค้า	3.13	.833	ปานกลาง	2
3. เจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม/แก้ไขอุปกรณ์ต่างๆ	2.85	.957	ปานกลาง	4
4. มีการจัดการด้านสาธารณูปโภคที่ดี	2.91	.908	ปานกลาง	3
5. มีความกระตือรือร้นในการซ่อมแซมห้องพัก	2.80	1.065	ปานกลาง	5
รวม	**3.02**	**.763**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านการซ่อมแซมและการบำรุงรักษา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับปรุงห้องเช่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ต่อมาเรื่องของการ มีการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อดึงดูดใจลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) ต่อมาเรื่องของเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม/แก้ไขอุปกรณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย =2.85) ต่อมา มีการจัดการด้านสาธารณูปโภคที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 2.91) อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันกับ มีความกระตือรือร้นในการซ่อมแซมห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.80) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านการรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัย	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มี รปภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	2.54	1.045	ปานกลาง	5
2. มีทางหนีไฟและถังดับเพลิงทุกชั้น	2.65	1.071	ปานกลาง	4
3. มีระบบไฟอัตโนมัติและไฟฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ	2.64	1.004	ปานกลาง	3
4. ทุกห้องมีเหล็กดัดและกุญแจล็อคอย่างแน่นหนา	2.89	1.021	ปานกลาง	2
5. มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของหอพักอย่างเป็นมาตรฐาน	2.95	1.014	ปานกลาง	1
รวม	**2.75**	**.868**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านการรักษาความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี รปภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีทางหนีไฟและถังดับเพลิงทุกชั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ต่อมา มีระบบไฟอัตโนมัติและไฟฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย =2.64) ต่อมา ทุกห้องมีเหล็กดัดและกุญแจล็อคอย่างแน่นหนา (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของหอพักอย่างเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 2.95) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพัก

ห้องพัก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีรูปแบบการก่อสร้างห้องพักที่สวยงามน่าอยู่	2.93	1.033	ปานกลาง	2
2. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เป็นต้น	3.04	1.021	ปานกลาง	1
3. สภาพแวดล้อมของอาคารควรมีการตกแต่งให้สวยงาม ร่มรื่น	2.90	1.004	ปานกลาง	3
4. มีส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก	2.87	.981	ปานกลาง	4
5. มีการจัดตกแต่งบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน	2.86	.961	ปานกลาง	5
รวม	**2.94**	**.898**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพักโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีรูปแบบการก่อสร้างห้องพักที่สวยงามน่าอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 2.93) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย =3.04) ต่อมา สภาพแวดล้อมของอาคารควรมีการตกแต่งให้สวยงามร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา มีส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.87) เช่นเดียวกันกับ มีการจัดตกแต่งบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย = 2.86) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพัก

ทำเลที่ตั้งหอพัก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การเดินทางสะดวก สามารถเรียกใช้รถบริการรถต่างๆ ได้ง่าย เช่น รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ	2.89	1.055	ปานกลาง	5
2. ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า	3.20	.925	ปานกลาง	4
3. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	3.23	.937	ปานกลาง	3
4. ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา	3.27	.945	ปานกลาง	2
5. ไม่มีโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ และไม่อยู่ในบริเวณที่มีน้ำเน่าเสีย	3.28	1.011	ปานกลาง	1
รวม	**3.17**	**.729**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพักโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเดินทางสะดวก สามารถเรียกใช้รถบริการรถต่างๆ ได้ง่าย เช่น รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย =3.20) ต่อมาตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 3.23) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.27) เช่นเดียวกันกับ ไม่มีโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ และไม่อยู่ในบริเวณที่มีน้ำเน่าเสีย (ค่าเฉลี่ย = 3.28) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพัก

ราคาห้องพัก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ราคาเหมาะสมกับห้องพัก	3.14	.942	ปานกลาง	1
2. ราคาไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักลักษณะเดียวกัน	3.08	.906	ปานกลาง	2
3. ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นราคาที่ยุติธรรม	2.94	.950	ปานกลาง	5
4. มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	2.94	1.000	ปานกลาง	4
5. ราคาเหมาะสมกับค่าบริการส่วนกลาง เช่น ค่าขยะ ค่าทำความสะอาด	3.01	.978	ปานกลาง	3
รวม	**3.02**	**.805**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพักโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ราคาเหมาะสมกับห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.14) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ราคาไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักลักษณะเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ต่อมาค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นราคาที่ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการชี้แจงค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) เช่นเดียวกันกับราคาเหมาะสมกับค่าบริการส่วนกลาง เช่น ค่าขยะ ค่าทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ

การบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การบริการดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก	2.92	1.051	ปานกลาง	2
2. มีบริการซักรีดที่เป็นมาตรฐาน	2.71	1.072	ปานกลาง	4
3. มีบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพ	2.83	1.083	ปานกลาง	3
4. มีบริการ Internet ภายในหอพัก	3.04	1.193	ปานกลาง	1
5. มีบริการห้องอ่านหนังสือส่วนกลางภายในหอพัก	2.65	1.120	ปานกลาง	5
รวม	**2.83**	**.919**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.92) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีบริการซักรีดที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย =2.71) ต่อมามีบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีบริการ Internet ภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.04) เช่นเดียวกันกับมีบริการห้องอ่านหนังสือส่วนกลางภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขาย	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการประชาสัมพันธ์และลดราคาตามสมควร	2.61	1.022	ปานกลาง	1
2. มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ เสมอ	2.54	1.056	ปานกลาง	2
3. มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ	2.50	1.912	ปานกลาง	3
4. มีการแจกใบปลิวโฆษณาหอพัก	2.46	1.488	น้อย	5
5. มีการประชาสัมพันธ์หอพักเป็นที่รู้จักเสมอ	2.49	1.057	น้อย	4
รวม	**2.52**	**.9116**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการขาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการประชาสัมพันธ์และลดราคาตามสมควร (ค่าเฉลี่ย = 2.61) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.50) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกใบปลิวโฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.46) อยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกันกับมีการประชาสัมพันธ์หอพักเป็นที่รู้จักเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.49) ซึ่งอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักรวมทั้ง 9 ด้าน

การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักรวมทั้ง 9 ด้าน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**	**ลำดับที่**
บุคลากร	3.20	.780	ปานกลาง	1
ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพัก	3.17	.729	ปานกลาง	2
ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพัก	3.02	.805	ปานกลาง	3
การซ่อมแซมการบำรุงรักษา	3.02	.763	ปานกลาง	4
การเงินและบัญชี	2.97	.806	ปานกลาง	5
ส่วนประสมทางการตลาดด้านของห้องพัก	2.94	.898	ปานกลาง	6
ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ	2.83	.919	ปานกลาง	7
การรักษาความปลอดภัย	2.75	.868	ปานกลาง	8
ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย	2.52	.9116	ปานกลาง	9
รวม	**2.94**	**.8310**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด อันดันที่ 1 ด้านบุคลากรมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) อันดับที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) อันดับที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 4 ด้านการซ่อมแซมการบำรุงรักษามี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 5 ด้านการเงินและบัญชีมี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) อันดับที่ 6 ส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อันดับที่ 7 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อันดับที่ 8 การรักษาความปลอดภัยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) อันดับที่ 9 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขายมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหอพักด้านผู้เช่าในจังหวัดราชบุรี จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก ในภาพรวม

ความสำเร็จในการจัดการหอพัก	$\overline{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.619	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อม	4.10	0.624	มาก
3. ด้านบุคคลากร	4.39	0.691	มาก
4. ด้านการบริการต่างๆของหอพัก	4.32	0.656	มาก
5. ด้านความต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก	4.38	0.608	มาก
รวม	**4.31**	**0.639**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า 1. มีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก 2.มีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก 3.ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านบถคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก 4.ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านการบริการต่างๆ ของหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก และ 5. ความพึงพอใจในการบริการของหอพัก ด้านความต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักรวมทั้ง 9 ด้าน มาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.20 – 4.24

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก)

	ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก	
การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก	χ^2	**P - value**
ด้านบุคลากร	**1.432****	**.000**
ด้านการเงินและบัญชี	**79.085****	**.001**
ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา	**1.797****	**.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัย	**1.005****	**.002**
ด้านส่วนประสมทางการตลาด		
ด้านห้องพัก	**1.231****	**.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	**1.656****	**.000**
ด้านราคาห้องพัก	**1.273****	**.000**
ด้านการบริการ	**2.010****	**.000**
ด้านการส่งเสริมการขาย	**1.156****	**.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม		
การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก	**χ^2**	**P - value**
ด้านบุคลากร	**1.811****	**.000**
ด้านการเงินและบัญชี	**1.113****	**.001**
ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา	**2.479****	**.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัย	**2.033****	**.000**
ด้านการตลาด (ส่วนประสมทางการตลาด)		
ด้านห้องพัก	**1.598****	**.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	**2.348****	**.000**
ด้านราคาห้องพัก	**1.928****	**.000**
ด้านการบริการ	**2.069****	**.000**
ด้านการส่งเสริมการขาย	**1.754****	**.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร)

ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร		
การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก	**χ^2**	**P - value**
ด้านบุคลากร	**2.157****	**.000**
ด้านการเงินและบัญชี	**1.360****	**.000**
ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา	**1.773****	**.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัย	**2.527****	**.000**
ด้านการตลาด (ส่วนประสมทางการตลาด)		
ด้านห้องพัก	**1.512****	**.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	**1.945****	**.000**
ด้านราคาห้องพัก	**1.763****	**.000**
ด้านการบริการ	**1.582****	**.000**
ด้านการส่งเสริมการขาย	**1.800****	**.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพัก ด้านความต้องการบริการต่างๆ ของหอพัก)

ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการบริการต่างๆของหอพัก		
การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก	**χ^2**	**P - value**
ด้านบุคลากร	**1.251****	**.001**
ด้านการเงินและบัญชี	**1.603****	**.000**
ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา	**2.082****	**.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัย	**1.800****	**.000**
ด้านการตลาด (ส่วนประสมทางการตลาด)		
ด้านห้องพัก	**2.116****	**.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	**2.302****	**.000**
ด้านราคาห้องพัก	**2.245****	**.000**
ด้านการบริการ	**1.964****	**.000**
ด้านการส่งเสริมการขาย	**1.838****	**.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ99

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการบริการต่างๆ ของหอพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก)

ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก		
การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก	**χ^2**	**P - value**
ด้านบุคลากร	**1.587****	**.000**
ด้านการเงินและบัญชี	**1.698****	**.000**
ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา	**1.788****	**.000**
ด้านการรักษาความปลอดภัย	**1.463****	**.000**
ด้านการตลาด (ส่วนประสมทางการตลาด)		
ด้านห้องพัก	**1.959****	**.000**
ด้านทำเลที่ตั้ง	**1.511****	**.000**
ด้านราคาห้องพัก	**1.644****	**.000**
ด้านการบริการ	**1.898****	**.000**
ด้านการส่งเสริมการขาย	**1.638****	**.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย)มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐานด้านผู้เช่าได้มีการทดสอบใน 1 ประเด็น ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน จากตารางที่ 4.20 – 4.24 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี

3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก จำนวน 5 ด้านได้แก่ 1) ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก 2) ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม 3) ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร 4) ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการบริการต่างๆของหอพัก 5) ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพักด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้านผู้เช่า

จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับและพัฒนาการจัดการหอพักในจังหวัดราชบุรี จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 335 คน มีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.09 โดยเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพัก ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพักภายในจังหวัดราชบุรี

ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดการหอพัก	ความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
1. ผู้เช่าต้องการเครื่องทำน้ำสะอาดภายในหอพัก	2	28.57
2. พนักงานของหอพักไม่ค่อยให้บริการผู้เช่า	1	14.29
3. ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีห้องส่วนกลางไว้ให้อ่านหนังสือและดูทีวี	1	14.29
4. ผู้เช่าต้องการให้หอพักพัฒนาระบบ Internet ใหม่ เพราะมีปัญหามาก	1	14.29
5. ผู้เช่าต้องการให้มีบริการซักรีดภายในหอพักที่สามารถให้บริการได้ทันที	1	14.29
6. ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีระบบซ่อมแซมภายในหอพักที่รวดเร็วทันที	1	14.27
รวม	**7**	**100.00**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า จากการวิเคราะห์ค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ประกอบการต้องการการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจหอพักในเรื่องดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ผู้เช่าต้องการเครื่องทำน้ำสะอาดภายในหอพัก (ความถี่ = 2) คิดเป็นร้อยละ 28.57

ลำดับที่ 2 พนักงานของหอพักไม่ค่อยให้บริการผู้เช่า (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 3 ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีห้องส่วนกลางไว้ให้อ่านหนังสือและดูทีวี (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 4 ผู้เช่าต้องการให้หอพักพัฒนาระบบ Internet ใหม่เพราะมีปัญหามาก (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 5 ผู้เช่าต้องการให้มีบริการซักรีดภายในหอพักที่สามารถให้บริการได้ทันที (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 6 ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีระบบซ่อมแซมภายในหอพักที่รวดเร็วทันที (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.57

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิ่งพร ทองใบ (2553) *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กัญญา อินต๊ะ (2548) "ความเป็นไปได้ในการลงทุนหอพักหญิงเอกชนหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง" การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เครือรัตน์ กิ่งสกุ (2544) "มาตรการในการบังคับใช้กฎหมายหอพัก" วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฑา เทียนไทย (2548) *การจัดการมุมมองนักบริหาร* กรุงเทพมหานคร แมคกรอ-ฮิล

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2552) *การจัดการเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

_____ (2548) *การบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547) *การจัดการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

ณัฐวรรณ นิยมาคม (2548) **"**การศึกษาพฤติกรรมในการเช่าอพาร์ทเมนต์ และปัจจัยที่ผู้เช่าใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์**"** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ต่อศักดิ์ มีสุข (2547) "ผลกระทบต่อที่อยู่อาศัยประเภท อพาร์ทเมนต์ให้เช่า ในเขตห้วยขวางเมื่อมีระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน**"** วิทยานิพนธ์ปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงศ์ (2540) การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช

นภาภรณ์ หอมอ่อน (2545) "การตัดสินใจอยู่หอพักสตรีของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง**"** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิรมิต เทียมทัน (2549) *ยุทธ์ศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร พิมพ์ตะวัน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548**)** *การจัดการสมัยใหม่* กรุงเทพมหานคร ซี.พี.บุ๊คสแตนดาร์ด

ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) "ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่" (ออนไลน์) สืบค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2555

ปานจิต บูรณสมภพ (2548) “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล” ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

พิณ ทองพูน (2529) “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนใต้” สงขลา ม.ป.ป

พิษณุจง สถิตวัฒนา (2544) *การบริหารการตลาด* : การวิเคราะห์กลยุทธ์และการตัดสินใจ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มนตรี แย้มกสิกร (2542) “รูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ (2543) “รายงานการวิจัยเรื่องหอพักกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา” กรุงเทพมหานคร ทบวงมหาวิทยาลัย

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ (2547) “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รุ่งศักดิ์ จงคุ้มวงศ์ (2551) “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเม้นต์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกเช่าอพาร์ทเม้นต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วราพร กรีเทพ (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยประเภทอพาร์ทเมนท์ของประชากรในเขตเทศบาลนครอุดรธานี” ปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัลลภ สุรทศ (2543) “การพักอาศัยในหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยละบริเวณใกล้เคียง” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ (เคหการ) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริหารหอพักบริเวณถนนรามคำแหง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วีณา ทวีศักดิ์ (2553) “ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพักอาคารประคอง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) *หลักการตลาด* กรุงเทพมหานคร ท้อป

ศุภลักษณ์ สว่างแสง (2556) การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษา หาดอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สมาน ทิพรัตนราภรณ์ (2547) “ความเป็นไปได้ในโครงการลงทุนหอพักในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุโขธรรมาธิรมหาชวิทยาลัย (2539) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2546) *หลักการบริหารธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุดทอง

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) *หลักการตลาด* กรุงเทพมหานคร ภูมิบัณฑิตการพิมพ์ 2543

สมศิริ นิสิตศิริ (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่” จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์เยาวชนสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2555) *ผลสำรวจหอพักทั่วประเทศในปี 2555* สืบค้น วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2556 จาก http://www.opp.go.th/home.php

_____.(2555) มาตรฐานหอพักเอกชนสืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2556 จาก www.opp.go.th/home.php

สำนักงาน ก.พ. *เรื่องบริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ.* สืบค้น วันที่ 10 มกราคม 2556 จากhttp://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=362:2011-07-03-04-28-33&catid=120:2011-06-29-15-44-06

สำเนาว์ ขจรศิลป์ (2538) *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา* 2: การพัฒนานักศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สามัคคีสาส์น

Angelo Kinicki และ Brian K. Williams (2007) *Management a practical introduction.* กรุงเทพมหานคร แมคกรอ-ฮิล

Certo, Samuel C., and Peter, J. Pual. Strategic management : Concept and applications . New York : Mc Graw-Hill, 2006.

Fordham Research. (2003) “ การสำรวจความต้องการที่อยู่อาศัยของชาวเมือง Scotch Cambridgeshire ประเทศอังกฤษในช่วงฤดูร้อน” สืบค้น วันที่ 12 ตุลาคม 2555 จาก www.fordham.edu/academics/office_of_research/

Peter F. Drucker. (1982). *The Practice of Management*, New York : Harper & Row,1982.

Samuel C.Certo (2006). *Modern Management*. กรุงเทพมหานคร เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินไชน่า

Valente, James, Wu, ShanShan, Gelfand, Alan E. and Sirmans, C. F. (2005) “Apartment Rent Prediction Using Spatial Modeling”. Journal of Real Estate Research Vol. 27, No. 1.

http://guru.google.co.th/

http://app.tisi.go.th/9ky2k/9000_1.html

http://www.windmillsprogramme.com

http://www.ratchaburi.m-society.go.th/

http://opptgg.opp.go.th/opp/index.php

http://tophorpak.wordpress.com/

http://www.opp.go.th/central/porrorborhorpak2507_18-08-51.pdf

http://www.hahor.com/_block/webboard/webboard_reply.asp?WebboardGroupId=1&id =1592&menuid=3

http://www.hometophit.com/

http://etd.ohiolink.edu/

http://tdc.thailis.or.th/tdc/

http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1349758510&grpid=03&catid=03

http://www.library.au.edu/bro-martin/work53.html

http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=5a95bc80de64bc6e

http://www.novabizz.com/NovaAce/Manage/Entrepreneur_Strategy.htm

http://www.smesmart.in.th/0F7AD391-40BE-442A-B7B2-A1638BAF6693.html

http://www.buildernews.in.th/page.php?a=10&n=176&cno=431

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมใช้ประโยชน์ในการจัดธุรกิจหอพักสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะผู้ประกอบการและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ส่วนที่ 2 การจัดการธุรกิจหอพัก

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

ส่วนที่ 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตรงกับลักษณะของท่าน

ส่วนที่ 1 ลักษณะผู้ประกอบการและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ลักษณะผู้ประกอบการ

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 18 – 30 ปี 2. ☐ 31 – 50 ปี
3. ☐ 51 – 60 ปี 4. ☐ อายุมากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ☐ ปริญญาตรี
3. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก

1. ☐ ต่ำกว่า 1 ปี 2. ☐ 1 – 10 ปี
3. ☐ 11 – 20 ปี 4. ☐ มากกว่า 20 ปี

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ชื่อหอพัก.....

สถานที่ตั้ง.....

.....

.....

5. ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

1. ☐ ต่ำกว่า 1 ปี 2. ☐ 1 – 10 ปี
3. ☐ 11 – 20 ปี 4. ☐ มากกว่า 20 ปี

6. รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

1. ☐ เจ้าของคนเดียว 2. ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญ
3. ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด 4. ☐ บริษัทจำกัด

7. รูปแบบการบริหาร

1. ☐ บริหารเอง 2. ☐ จ้างมืออาชีพบริหาร

8. จำนวนห้องให้เช่า

1. ☐ ต่ำกว่า 20 ห้อง 2. ☐ 20 – 50 ห้อง
3. ☐ 51 – 80 ห้อง 4. ☐ มากกว่า 80 ห้อง

9. รายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 50,000 บาท 2. ☐ 50,001 – 100,000 บาท
3. ☐ 100,001 – 150,000 บาท 4. ☐ มากกว่า 150,001 บาท

10. กลุ่มเป้าหมาย

1. ☐ นักเรียน/นักศึกษา 2. ☐ คนทำงาน

11. จำนวนพนักงาน

1. ☐ น้อยกว่า 2 คน 2. ☐ 2 – 5 คน
3. ☐ 5 – 8 คน 4. ☐ มากกว่า 8 คน

ส่วนที่ 2 การจัดการธุรกิจหอพัก

12. ท่านมีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพักของท่านไหม

☐ มี ☐ ไม่มี

ถ้ามีท่านมีส่วนประกอบของการวางแผนใดบ้าง

☐ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ☐ นโยบาย

☐ กลยุทธ์ ☐ วิธีการปฏิบัติงาน

☐ ระเบียบวิธีปฏิบัติ ☐ แผนงาน

☐ งบประมาณ ☐ อื่นๆ ระบุ

13. ในการวางแผนองค์กรท่านคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันไหม

☐ ใช่ ☐ ไม่

☐ คำนึงแต่ปัจจัยภายใน ☐ คำนึงแต่ปัจจัยภายนอก

14. ท่านมีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์

☐ ใช่ ☐ ไม่

15. มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก เช่น กระบวนการผลิต ต้นทุนการผลิต วัตถุดิบ เครื่องจักร การจัดการและการวางแผน

☐ ใช่ ☐ ไม่

16. มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป ซึ่งเหมาะกับธุรกิจบริการ

☐ ใช่ ☐ ไม่

ถ้าใช่มีอะไรบ้าง.....

.....

17. มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการเมืองนโยบายเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก

☐ ใช่ ☐ ไม่

18. การพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอ

☐ ใช่ ☐ ไม่

19. ท่านบังคับบังชาโดยตรงกับพนักงาน

☐ ใช่ ☐ ไม่

20. มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน

☐ ใช่ ☐ ไม่

21. การจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน การปฏิบัติงานขององค์การ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประสานงานในธุรกิจหอพัก

☐ ใช่ ☐ ไม่

ถ้าใช่มีแนวอย่างไรบ้าง.....

.....

.....

22. มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก

☐ ใช่ ☐ ไม่

23. มีการสังเกตการปฏิบัติงานธุรกิจหอพัก

☐ ใช่ ☐ ไม่

24. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน

☐ ใช่ ☐ ไม่

25. การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

☐ ใช่ ☐ ไม่

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
26. โดยรวมท่านเห็นว่าการจัดการธุรกิจหอพักของท่านประสบความสำเร็จในระดับใด					
27. ในแต่ละปีท่านมีรายได้จากธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นในระดับใด					
28. โดยรวมท่านเห็นว่าผู้เช่ามีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านบุคคลากรในระดับใด					
29. โดยรวมท่านเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆ ของหอพักในระดับใด					
30.ผู้เช่ามีการต่อสัญญาเช่าห้องพักเพิ่มขึ้นในระดับใด					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอให้ท่านระบุปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการและการบริการของหอพักของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามผู้เช่าธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมใช้ประโยชน์ในการจัดธุรกิจหอพักสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะผู้เช่าและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ส่วนที่ 2 การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความในการบริการของหอพัก

ส่วนที่ 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตรงกับลักษณะของท่าน

ส่วนที่ 1 ลักษณะผู้เช่าและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ลักษณะผู้เช่า

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 15 ปี 2. ☐ 15 – 20 ปี
3. ☐ 20 – 25 ปี 4. ☐ 26 – 30 ปี
5. ☐ อายุมากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ม. 3 – ม. 6 หรือเทียบเท่า 2. ☐ ม. 6 – อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
3. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี 4. ☐ ปริญญาตรี

4. เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี

1. ☐ ต่ำกว่า 1 ปี 2. ☐ 1 – 3 ปี
3. ☐ 3 – 6 ปี 4. ☐ มากกว่า 6 ปี

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก

ชื่อหอพัก.....

สถานที่ตั้ง.....

.....

5. หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี

1. ☐ น้อยกว่า 1 ปี
2. ☐ 2 – 4 ปี
3. ☐ 4 – 8 ปี
4. ☐ มากกว่า 8 ปี

6. จำนวนห้องให้เช่า

1. ☐ ต่ำกว่า 20 ห้อง
2. ☐ 20 – 50 ห้อง
3. ☐ 51 – 80 ห้อง
4. ☐ มากกว่า 80 ห้อง

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท
2. ☐ 3,001 – 5,000 บาท
3. ☐ 5,001 – 7,000 บาท
4. ☐ มากกว่า 7,001 บาท

ส่วนที่ 2 การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพัก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการหอพัก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการ	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
บุคลากร					
8. มีเจ้าหน้าที่และพนักงานเพื่อ อำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ					
9. มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน					
10. มีพนักงานทำความสะอาด เพียงพอ					

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จสูงขึ้นซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล “การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี” สามารถสรุปจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการ 2) ผู้เช่า ได้ดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหอพัก จำนวน 86 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การจัดการหอพัก ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการดำเนินธุรกิจ รูปแบบการบริหาร จำนวนห้องให้เช่า รายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มเป้าหมายจำนวนพนักงาน

1.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.7

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือช่วงอายุอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.1 และสุดท้ายช่วงอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสุดท้ายระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.1

ประสบการณ์การจัดการหอพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การจัดการหอพัก ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือมีประสบการณ์การจัดการหอพักเป็นเวลา 1 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 32.6 มีประสบการณ์การจัดการหอพัก เป็นเวลา 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การจัดการหอพัก เป็นเวลากว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 1 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 11 - 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.4 กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลากว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.8

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือมีการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนสามัญและบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 7.0 และสุดท้ายมีการดำเนินธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 5.8

รูปแบบการบริหาร พบว่า ส่วนใหญ่มีการบริหารแบบบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมาคือการบริหารแบบจ้างมืออาชีพบริหารคิดเป็นร้อยละ 15.1

จำนวนห้องพักของหอพัก พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือจำนวนห้อง 20 - 50 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 15.1 จำนวนห้อง มากกว่า 80 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 11.6 และสุดท้ายจำนวนห้อง 51 - 80 ห้อง คิดเป็น ร้อยละ 2.3

รายได้ของค่าเช่าหอพักเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 150,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน100,001 - 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1

กลุ่มเป้าหมาย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาคือการคนทำงานคิดเป็นร้อยละ 38.4

จำนวนพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานของหอพักน้อยกว่า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือจำนวนพนักงานของหอพัก มากกว่า 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และสุดท้ายจำนวนพนักงานของหอพัก 3 – 5 คน และ5 - 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

1.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจหอพักด้านผู้ประกอบการ

จากผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแยกตามการจัดการธุรกิจของหอพักพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.29) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หอพักส่วนใหญ่มีการวางแผนองค์กรคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันโดยมี (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ที่เป็นระเบียบ แบบแผนชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีการวางแผนสำหรับหอพักที่เป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมา มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพักโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา มีการพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและ ความรู้ความสามารถ โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมามีการจัดให้บุคคลทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมา มีการแบ่งงานในการให้บริการแก่ผู้เช่าอย่างชัดเจนโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมา มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมา มีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานในหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.78) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.43)

1.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการให้บริการของหอพักของผู้ประกอบการหอพักในจังหวัดราชบุรี

ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยรวมท่านเห็นว่าผู้เช่ามีความพอใจในการบริการขอหอพักด้านบุคลากรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) เช่นเดียวกับด้าน โดยรวมท่านเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆ ของหอพักในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาโดยรวมท่านเห็นว่าการจัดการธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านผู้เช่ามีการต่อสัญญาเช่าห้องพักเพิ่มขึ้นในระดับใด (ค่าเฉลี่ย 3.51) และสุดท้ายในแต่ละปีท่านมีรายได้จากธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

1.1.4 การทดสอบสมมุติฐานด้านผู้ประกอบการ

การทดสอบสมมุติฐานด้านผู้ประกอบการได้มีการทดสอบใน 2 ประเด็น ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักภายในจังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักภายในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยกระบวนการการจัดการธุรกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี จากผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการหอพักกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน ผลจากตารางที่ 4.5 ได้ผล ดังนี้

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการธุรกิจห้องพักของผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 14 ข้อ กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 5 ข้อ เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพัก และความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 8 ข้อ ที่ความมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวมโดยจำแนก ดังนี้

การจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 6 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม ได้แก่ 1) มีการวางแผนสำหรับการจัดการหอพัก 2) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก 3) มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงานโดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจและความรู้ความสามารถควบคู่กันไป 4) มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับธุรกิจหอพัก 5) มีการจัดให้บุคคลในองค์การทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกันโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน 6) มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

การจัดการธุรกิจหอพักจำนวน 2 ข้อ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักโดยรวม ได้แก่ 1) มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน 2) มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพัก ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

1.1.5 การวิเคราะห์ เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการหอพักในจังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 86 ราย มีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนา จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.58 ส่วนที่เหลือจำนวน 83 รายเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม

แบบปลายปิด คิดเป็นร้อยละ 97.42 การวิเคราะห์ค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่า ผู้ประกอบการต้องการการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจหอพักในเรื่องดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ประกอบการขาดคุณทรัพย์ในการจ้างมืออาชีพในการบริหารงาน อยากให้หน่วยงานของรัฐ จัดอบรมระบบหอพักให้ถูกต้อง (ความถี่ = 2) คิดเป็นร้อยละ 66.67

ลำดับที่ 2 ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการหอพัก (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 33.33

1.2 ผู้เช่า

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าหอพักจำนวน 335 คน โดยแบ่งแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการจัดการหอพัก เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนห้องพักให้เช่า จำนวนพนักงาน

1.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.7

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2 ช่วงอายุมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 และสุดท้ายช่วงอายุน้อยกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับการศึกษาอนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 9.0 และสุดท้ายระดับการศึกษา ม.3 – ม.6 คิดเป็นร้อยละ 4.8

เคยอยู่หอพักเอกชนมาแล้วกี่ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.1 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา 3 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา ต่ำกว่า 1 ปีคิดเป็น ร้อยละ 18.5 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลามากกว่า 6 ปีคิดเป็นร้อยละ 5.1

หอพักที่ท่านอยู่มีมาแล้วกี่ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 2 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา 4 - 8 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.2 กลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา มากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่เคยอยู่หอพักเป็นเวลา ต่ำกว่า 1 ปีคิดเป็น ร้อยละ 8.7

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า

3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.4 และสุดท้ายกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 17.3

จำนวนห้องพักให้เช่า พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือจำนวนห้อง 20 - 50 ห้องคิดเป็นร้อยละ 17.6 จำนวนห้อง 51 - 80 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และสุดท้ายจำนวนห้องมากกว่า 80 ห้องคิดเป็น ร้อยละ 1.5

1.2.2 การวิเคราะห์การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักด้านผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก จำแนกรายด้านบุคลากร การเงินและบัญชี การซ่อมแซมบำรุงรักษา การรักษาความปลอดภัย และส่วนประสมทางการตลาด ห้องพัก ทำเลที่ตั้งหอพัก ราคาหอพัก การบริการ การส่งเสริมการขาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางโดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94)

บุคลากร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีเจ้าหน้าที่และพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เป็นเรื่องเดียวของด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อมามีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.25) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ เรื่องมีพนักงานทำความสะอาดเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) มีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วมเต็มรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.06) และเรื่อง มีพนักงานต้อนรับตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การเงินและบัญชี พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการเข้าพักอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาบันทึกมิเตอร์น้ำประปา และไฟฟ้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย =3.01) ต่อมา จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และกำหนดรายการใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย = 2.95) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีการจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และมีการแบ่งราคาห้องพักแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.87)

การซ่อมแซมและการบำรุงรักษา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับปรุงห้องเช่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ต่อมาเรื่องของการ มีการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อดึงดูดใจลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) ต่อมา เจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม/แก้ไขอุปกรณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.85) ต่อมา มีการจัดการด้านสาธารณูปโภคที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 2.91) อยู่ในระดับปานกลาง

เช่นเดียวกันกับ มีความกระตือรือร้นในการซ่อมแซมห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.80) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

การรักษาความปลอดภัย พบ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี รปภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง(ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีทางหนีไฟและถังดับเพลิงทุกชั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ต่อมา มีระบบไฟอัตโนมัติและไฟฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย = 2.64) ต่อมา ทุกห้องมีเหล็กดัดและกุญแจล็อคอย่างแน่นหนา (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิด ของหอพักอย่างเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 2.95) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพัก พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีรูปแบบการก่อสร้างห้องพักที่สวยงามน่าอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 2.93) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.04) ต่อมา สภาพแวดล้อมของอาคารควรมีการตกแต่งให้สวยงาม ร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา มีส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.87) เช่นเดียวกันกับ มีการจัดตกแต่งบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย = 2.86) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพัก พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเดินทางสะดวก สามารถเรียกใช้รถบริการรถต่างๆ ได้ง่าย เช่น รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ต่อมาตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 3.23) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.27) เช่นเดียวกันกับ ไม่มีโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ และไม่อยู่ในบริเวณที่มีน้ำเน่าเสีย (ค่าเฉลี่ย = 3.28) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพัก พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ราคาเหมาะสมกับห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.14) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ราคาไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักลักษณะเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ต่อมาค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นราคาที่ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการชี้แจงค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) เช่นเดียวกันกับราคาเหมาะสมกับค่าบริการส่วนกลาง เช่น ค่าขยะ ค่าทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.92) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีบริการซักรีดที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 2.71) ต่อมามีบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีบริการ Internet ภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.04) เช่นเดียวกันกับมีบริการห้องอ่านหนังสือส่วนกลางภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการประชาสัมพันธ์และลดราคาตามสมควร (ค่าเฉลี่ย = 2.61) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.50) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกใบปลิวโฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.46) อยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกันกับมีการประชาสัมพันธ์หอพักเป็นที่รู้จักเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.49) ซึ่งอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรียงจากความสำคัญมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ผลจากตารางที่ 4.18 พบว่า

อันดับที่ 1 ด้านบุคลากรมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) อันดับที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) อันดับที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 4 ด้านการซ่อมแซมการบำรุงรักษามี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 5 ด้านการเงินและบัญชี มี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) อันดับที่ 6 ส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อันดับที่ 7 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อันดับที่ 8 การรักษาความปลอดภัยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) อันดับที่ 9 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขายมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

1.2.3 การวิเคราะห์ความสำเร็จในการให้บริการของหอพักของด้านผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรี

ความสำเร็จในการจัดการหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพัก ด้านความต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการ

บริการของหอพักด้านการบริการต่างๆ ของหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2.4 การทดสอบสมมุติด้านผู้เช่า

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการธุรกิจหอพักในด้านการให้บริการภายในหอพัก 9 ด้าน กับความความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพักของผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรี 5 ข้อ

การทดสอบสมมุติฐานด้านผู้เช่าได้มีการทดสอบใน 1 ประเด็น ดังนี้

ทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการจัดการภายในหอพักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน โดยจำแนกได้ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก) พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

2) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม) พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) ค) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย)

มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านสิ่งแวดล้อม) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

3) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร) พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านบุคลากร) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

4) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการบริการต่างๆของหอพัก) พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจหอพักด้านความต้องการบริการต่างๆ ของหอพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

5) ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักกับความสำเร็จในการจัดการธุรกิจหอพัก (ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก) พบว่า ผู้เช่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีการจัดการธุรกิจหอพักด้านการให้บริการภายในหอพักจำนวน 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและบัญชี 3) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย 5) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ห้องพัก) 6) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ทำเลที่ตั้ง) 7) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคาห้องพัก) 8) ด้านส่วนประสมทางการตลาด (การส่งเสริมการขาย)มีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก (ความพึงพอใจในการต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก) ด้วยความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน

1.2.5 การวิเคราะห์ Content Analysis ในด้านของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้เช่าหอพักในจังหวัดราชบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 335 ราย มีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ข้อเสนอที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.09 ส่วนที่เหลือ จำนวน 3.28 ราย เป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด คิดเป็นร้อยละ 97.91

การวิเคราะห์ค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด พบว่าผู้เช่าต้องการการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจหอพักในเรื่องดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ผู้เช่าต้องการเครื่องทำน้ำสะอาดภายในหอพัก (ความถี่ = 2) คิดเป็นร้อยละ 28.57

ลำดับที่ 2 พนักงานของหอพักไม่ค่อยให้บริการผู้เช่า (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 3 ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีห้องส่วนกลางไว้ให้อ่านหนังสือและดูทีวี (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 4 ผู้เช่าต้องการให้หอพักพัฒนาระบบ Internet ใหม่ เพราะมีปัญหามาก (ความถี่ = 1)คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 5 ผู้เช่าต้องการให้มีบริการซักรีดภายในหอพักที่สามารถให้บริการได้ทันที (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.59

ลำดับที่ 6 ผู้เช่าต้องการให้หอพักมีระบบซ่อมแซมภายในหอพักที่รวดเร็วทันที (ความถี่ = 1) คิดเป็นร้อยละ 14.57

2. การอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1.1 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

2.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

2.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จสูงขึ้น

2.2 ผู้ประกอบการ

2.2.1 ลักษณะผู้ประกอบการ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแยกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.3 ด้านอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 โดยแบ่งแยกตามประสบการณ์การจัดการหอพักพบว่า ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.4 ด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 ด้านรูปแบบการดำเนินธุรกิจพบว่า ส่วนใหญ่มีการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 80.2 ด้านรูปแบบการบริหารพบว่า ส่วนใหญ่มีการบริหารแบบบริหารเอง คิดเป็นร้อยละ 84.9 ด้านจำนวนห้องพักของหอพัก พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 70.9 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.9 ด้านกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 61.6 ด้านจำนวนพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานของหอพักน้อยกว่า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4

2.2.2 ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 5 ข้อ ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จในการให้บริการของหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยรวมท่านเห็นว่าผู้เช่ามีความพอใจในการบริการขอหอพักด้านบุคลากรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) เช่นเดียวกับด้าน โดยรวมท่านเห็นว่าท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆ ของหอพักในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาโดยรวมท่านเห็นว่าการจัดการธุรกิจของท่านประสบความสำเร็จในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านผู้เช่า มีการต่อสัญญาเช่าห้องพักเพิ่มขึ้นในระดับใด (ค่าเฉลี่ย 3.51) และสุดท้ายในแต่ละปีท่านมีรายได้จากธุรกิจนี้เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับผลการวิจัยสอดคล้องกับ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และด้านด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายของอาจารย์เจ้าหน้าที่ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนช่วยเหลือในด้านต่างๆ

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.29) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หอพักส่วนใหญ่มีการวางแผนองค์กรคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันโดยมี

(ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา มีการกำหนด วิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ที่เป็นระเบียบ แบบแผน ชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีการวางแผนสำหรับหอพักที่เป็นระเบียบ แบบแผนชัดเจน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมา มีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมา มีการกำหนดมาตรฐานธุรกิจหอพักโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา มีการพัฒนาคุณภาพบริการของหอพักอยู่เสมอโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา มีการพัฒนาคนเพื่อสร้างคุณภาพของงาน โดยการพัฒนาทั้งทางด้านจิตใจ และ ความรู้ความสามารถ โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมามีการจัดให้บุคคลทำงานสัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย และมาตรฐาน โดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมา มีการแบ่งงานในการให้บริการแก่ผู้เช่าอย่างชัดเจนโดยมี (ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมา มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.97) มีการคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมา มีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานในหอพัก โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.78) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพสังคม เศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมี (ค่าเฉลี่ย 2.43) ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ สว่างแสง (2556) การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก : กรณีศึกษา หาดอ่าวนาง จังหวัดกระบี่แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรณีศึกษา : หาดอ่าวนาง ผู้ศึกษาได้ข้อคิดจากโรงแรมที่มีการวางแผน และโรงแรมไม่มีการวางแผน พบว่า โรงแรมที่มีระบบการวางแผน โดยเริ่มจากการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ให้กับองค์กร การสร้างความเข้าใจให้พนักงานเข้าใจ ถึงการวางแผนและแนวทาง ขั้นตอนการจัดการ สร้างขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจ ให้กับพนักงานในองค์กร ปลูกฝังให้ทำธุรกิจด้วยความตั้งใจ และผลประโยชน์ที่จะได้รับ ผลสำเร็จคือผลกำไร ทำให้โรงแรมที่มีการกำหนดการวางแผน แผนกลยุทธ์ เติบโต หากจะมีช่วงวิกฤต ฝ่ายบริหารจะมีแผนสำรอง ทำให้ได้รับผลกระทบน้อย

2.3 ผู้เช่า

2.3.1 ลักษณะผู้เช่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งแยกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.3 ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 ด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 ด้านระยะเวลาที่เคยอยู่หอพักพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.1 ด้านระยะเวลาที่พักหอพักปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยอยู่หอพัก 2 - 4 ปีคิดเป็นร้อยละ 49.3 ด้านจำนวนห้องพักของหอพักปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องต่ำกว่า 20 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 71.9 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.0

2.3.2 ระดับความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการให้บริการของหอพักด้านผู้ประกอบหอพักในจังหวัดราชบุรีจำนวน 5 ข้อ พบว่า ความสำเร็จในการจัดการหอพัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.31) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพัก ด้านความต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านการบริการต่างๆ ของหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ค่าความเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ รวิภา วงศ์บุษยรัตน์ (2547)ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ด้านด้านบุคคล มีความพึงพอใจต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายของอาจารย์เจ้าหน้าที่ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดจนช่วยเหลือในด้านต่างๆ

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี

1) บุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีเจ้าหน้าที่และพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.52) เป็นเรื่องเดียวของด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารงานบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อมามีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.25) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับเรื่องมีพนักงานทำความสะอาดเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.17) มีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือต่างๆ เช่นห้องน้ำ ห้องส้วมเต็มรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 3.06) และเรื่อง มีพนักงานต้อนรับตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2) การเงินและบัญชี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการเข้าพักอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาบันทึกมิเตอร์น้ำประปา และไฟฟ้าอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ต่อมา จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และกำหนดรายการใบแจ้งหนี้ (ค่าเฉลี่ย = 2.95) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีการจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และมีการแบ่งราคาห้องพักแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.87)

3) การซ่อมแซมและการบำรุงรักษา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับปรุงห้องเช่าเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.40) ต่อมา

เรื่องของการ มีการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อดึงดูดใจลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13) ต่อมาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม/แก้ไขอุปกรณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.85) ต่อมา มีการจัดการด้านสาธารณูปโภคที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 2.91) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีความกระตือรือร้นในการซ่อมแซมห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.80) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

4) การรักษาความปลอดภัย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี รปภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีทางหนีไฟและถังดับเพลิงทุกชั้น (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ต่อมา มีระบบไฟอัตโนมัติและไฟฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย = 2.64) ต่อมา ทุกห้องมีเหล็กดัดและกุญแจล็อคอย่างแน่นหนา (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันกับ มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของหอพักอย่างเป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 2.95) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

5) ส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพัก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางโดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีรูปแบบการก่อสร้างห้องพักที่สวยงามน่าอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 2.93) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 3.04) ต่อมาสภาพแวดล้อมของอาคารควรมีการตกแต่งให้สวยงาม ร่มรื่น (ค่าเฉลี่ย = 2.90) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมา มีส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.87) เช่นเดียวกันกับ มีการจัดตกแต่งบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย = 2.86) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6) ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพัก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเดินทางสะดวก สามารถเรียกใช้รถบริการรถต่างๆ ได้ง่าย เช่น รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 2.89) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.20) ต่อมาตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 3.23) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.27) เช่นเดียวกันกับ ไม่มีโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ และไม่อยู่ในบริเวณที่มีน้ำเน่าเสีย (ค่าเฉลี่ย = 3.28) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

7) ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาหอพัก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ราคาเหมาะสมกับห้องพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.14) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ ราคาไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักลักษณะเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ต่อมาค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นราคาที่ยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการชี้แจงค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 2.94) เช่นเดียวกันกับ ราคาเหมาะสมกับค่าบริการส่วนกลาง เช่น ค่าขยะ ค่าทำความสะอาด (ค่าเฉลี่ย = 3.01) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

8) ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 2.92) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีบริการซักรีดที่เป็นมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 2.71) ต่อมามีบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีบริการ Internet ภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 3.04) เช่นเดียวกันกับมีบริการห้องอ่านหนังสือส่วนกลางภายในหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.65) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

9) ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขาย โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีการประชาสัมพันธ์และลดราคาตามสมควร (ค่าเฉลี่ย = 2.61) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมาเรื่องของการ มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.50) อยู่ในระดับปานกลาง ต่อมามีการแจกใบปลิวโฆษณาหอพัก (ค่าเฉลี่ย = 2.46) อยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกันกับมีการประชาสัมพันธ์หอพักเป็นที่รู้จักเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 2.49)

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการจัดการธุรกิจหอพัก โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางโดยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรียงจากความสำคัญมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ผลจากตารางที่ 4.18 พบว่า

อันดับที่ 1 ด้านบุคลากรมี (ค่าเฉลี่ย = 3.20) อันดับที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลที่ตั้งหอพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.17) อันดับที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 4 ด้านการซ่อมแซมการบำรุงรักษามี (ค่าเฉลี่ย = 3.02) อันดับที่ 5 ด้านการเงินและบัญชีมี (ค่าเฉลี่ย = 2.97) อันดับที่ 6 ส่วนประสมทางการตลาดด้านห้องพักมี (ค่าเฉลี่ย = 2.94) อันดับที่ 7 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการมี (ค่าเฉลี่ย = 2.83) อันดับที่ 8 การรักษาความปลอดภัยมี (ค่าเฉลี่ย = 2.75) อันดับที่ 9 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการขายมี (ค่าเฉลี่ย = 2.52)

ซึ่งอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเม้นต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้วามสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการสร้างและเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการงเสริมการตลาด และด้านราคา ซึ้งสอดคล้องกับกัญญา อินต๊ะ (2548) ศึกษาเรื่อง ความเป็นไปได้ในการลงทุนหอพักหญิงเอกชนหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม

การตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ และสอดคล้องกับวีณา ทวีศักดิ์ (2553) ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพักอาคารประคองความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการให้บริการของธุรกิจหอพัก อาคารประคอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านบริการของพนักงาน เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่สอง และมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เป็นอันดับสุดท้าย

3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของ การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการให้บริการเพื่อที่การจัดการธุรกิจหอพัก จะได้เป็นการจัดการธุรกิจหอพักที่ผู้บริโภคให้ความไว้วางใจเป็นการจัดการธุรกิจหอพักที่มีในหลักประกันน่าเชื่อถือและผู้บริโภคเลือกเป็นอันดับต้นๆ ต่อไป

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยในหอพักของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการได้นำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการด้านหอพักต่อไปในอนาคต ดังนี้

ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวเนื่องกับการตัดสินใจเลือกพักอาศัยในจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมให้ความสำคัญกับด้านราคาห้องพัก ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับด้านราคาห้องพัก ค่ามัดจำ ค่าสาธารณูปโภคและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของห้องพักให้มีความทันสมัย ไม่ซ้ำซาก จำเจ เพื่อสร้างรูปแบบที่หลากหลาย มีการเปิดให้เช่าที่พักรายเดือน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน สิ่งเหล่านี้จะช่วยดึงดูดลูกค้า ทำให้หอพักมีความโดดเด่นน่าสนใจผู้ประกอบการให้บริการห้องพัก ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า มีพนักงานที่ความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้การต้อนรับดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยนอีกด้วยเพิ่งสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกที่ครบครัน เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว หรือแผนที่จังหวัดราชบุรี หรือเครื่องรับโทรทัศน์สามารถเปิดดูข่าวสารได้ทั่วโลก สระว่ายน้ำ สนามกีฬา หรือที่ออกกำลังการห้องอบซาวหน้า และมีแผนที่บอกทางไปสถานีขนส่งผู้โดยสาร

3.2 ข้อเสนอและการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของการตัดสินใจการเลือกที่พักอาศัยในหอพักของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี อย่างไรบ้าง เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ดีขึ้น

3.2.2 มีการทำวิจัยเชิงพัฒนาคุณภาพเพื่อสำรวจรูปแบบการให้บริการอย่างครบวงจรหรือพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถานที่พักอาศัยในจังหวัดราชบุรี อาทิ แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการเชิงลุกเพื่อเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่มต่อไป

3.2.3 ผู้ประกอบการหอพักควรศึกษาถึงพฤติกรรมขอผู้เช่าเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหอพัก เพื่อที่จะรักษาระดับกำไลให้คงอยู่

3.2.4 ผู้ประกอบการควรศึกษาพฤติกรรมการเช่าของผู้เช่าหอพักที่มีขนาดต่างๆกันเพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการเปรียบเทียบกัน

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. มีพนักงานคอยให้ความช่วย เหลือ ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วมเต็มรวดเร็ว					
12.มีพนักงานคอยให้การต้อนรับตลอดเวลา					
การเงินและบัญชี					
13. การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการเข้าพักอย่างชัดเจน					
14. บันทึกมิเตอร์น้ำประปา และ ไฟฟ้าอย่างชัดเจน					
15. จัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้ และ กำหนดรายการในใบแจ้งหนี้					
16. มีการจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน					
17.มีการแบ่งราคาห้องพักแต่ละประเภทอย่างชัดเจน					
การซ่อมแซมบำรุงรักษา					
18. มีการปรับปรุงห้องเช่าอยู่เสมอ					
19. มีการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อดึงดูดใจลูกค้า					
20. มีเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม/แก้ไขอุปกรณ์ต่างๆ					
21. มีการจัดการด้านสาธารณูปโภคที่ดี					
22. มีความกระตือรือร้นในการซ่อมแซมห้องพัก					
การรักษาความปลอดภัย					
23. มี รปภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง					
24. มีทางหนีไฟและถังดับเพลิงทุกชั้น					
25. มีระบบไฟอัตโนมัติและไฟฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ					
26. ทุกห้องมีเหล็กดัดและกุญแจล็อคอย่างแน่นหนา					
27. มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดของหอพักอย่างเป็นมาตรฐาน					
ส่วนประสมทางการตลาด					
ห้องพัก 28. มีรูปแบบการสร้างห้องพักที่สวยงามน่าอยู่					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
29. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เป็นต้น					
30. สภาพแวดล้อมของอาคารควรมีการตกแต่งให้สวยงาม ร่มรื่น					
31. มีส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก					
32.มีการจัดตกแต่งบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน					
ทำเลที่ตั้งหอพัก 33. การเดินทางสะดวก สามารถเรียกใช้บริการรถต่างๆ ได้ง่าย เช่น รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ					
34. ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้า					
35. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
36. ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา					
37. ไม่มีโรงงานที่ก่อให้เกิดมลพิษ และไม่อยู่ในบริเวณที่มีน้ำเน่าเสีย					
ราคาห้องพัก 38. ราคาเหมาะสมกับห้องพัก					
39. ราคาไม่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักลักษณะเดียวกัน					
40. ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นราคาที่ยุติธรรม					
41. มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายแต่ละประเภทอย่างชัดเจน					
42.ราคาเหมาะสมกับค่าบริการส่วนกลาง เช่น ค่าขยะ ค่าทำความสะอาด					
การบริการ 43. บริการดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก					
44. มีบริการซักรีดที่เป็นมาตรฐาน					
45. มีบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพ					
46. มีบริการ internet ภายในหอพัก					
47. มีบริการห้องอ่านหนังสือส่วนกลางภายในหอพัก					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
การส่งเสริมการขาย 48. มีการประชาสัมพันธ์และลดราคาตามสมควร					
49. มีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในเทศกาลต่างๆ เสมอ					
50. มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลต่างๆ					
51. มีการแจกใบปลิวโฆษณาหอพัก					
52. มีการประชาสัมพันธ์หอพักให้เป็นที่รู้จักเสมอ					

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการของหอพัก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสำเร็จในการบริการของหอพัก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
53. มีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
54. มีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านสิ่งแวดล้อม					
55. มีความพึงพอใจในการบริการของหอพักด้านบุคคลากร					
56. ท่านมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆ ของหอพัก					
57. ท่านมีความต้องการต่อสัญญาเช่าห้องพัก					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอให้ท่านระบุปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการและการบริการหอพักที่ท่านพัก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ 0522.17/ บ 197

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

5 มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรุณวรรณ สมใจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 6625442

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184
โทรสาร. 02-5033612

ที่ ศธ 0522.17/ 195

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

5 มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ยุพา เบญจมาลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

เนื่องด้วย นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจหอพักในจังหวัดราชบุรี" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 081 - 6625442

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184
โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางวรัญญา อภิรักษ์กานต์
วัน เดือน ปีเกิด	29 ตุลาคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยนเรศวร 2552
สถานที่ทำงาน	หมอไพโรจน์คลินิกเวชกรรม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการ