

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

A Comparison of Factors Affecting the Decision to Rent a Dormitory of the Students in Mueang District, Songkhla Province

วันที่รับบทความ : 08/11/2562

วันแก้ไขบทความ : 31/12/2562

วันตอบรับบทความ : 22/01/2563

ฟาติยะ ยะโกะ¹ มลิวัลย์ คงศิริ¹ และเจษฎา นกน้อย²

Fateeha Yako¹, Maliwan Kongsiri¹ and Chetsada Noknoi²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 402 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด และสถิติอนุมานโดยการวิเคราะห์การถดถอย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชาย ร้อยละ 46.20 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยทั้ง 4 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ร้อยละ 27.10 และ 3) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า สมการ

¹ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการและการจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Student, Bachelor of Business Administration Program in Entrepreneurship and Management, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
Associate Professor Dr., Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

พยากรณ์การตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายมีค่า R^2 มากกว่าสมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ร้อยละ 19.10

คำสำคัญ: การตัดสินใจเช่า หอพัก นิสิตนักศึกษา ส่วนประสมการตลาดบริการ

Abstract

The objectives of this study were to 1) study factors affecting the decision to rent a dormitory of male students in Mueang District, Songkhla Province 2) study factors affecting the decision to rent a dormitory of female students in Mueang District, Songkhla Province and 3) compare the factors affecting the decision to rent a dormitory of male and female students in Mueang District, Songkhla Province. Questionnaires were used for data collecting from 402 male and female students in Mueang District, Songkhla Province. Statistics were used for data analysis included descriptive statistics; mean, standard deviation, maximum and minimum, and inferential statistics; regression analysis. The results of the study revealed that 1) the factors affecting the decision to rent a dormitory of male students at 0.05 significant level included process, people, and physical evidence, the 3 factors affected the decision to rent a dormitory of male students 46.20%, 2) the factors affecting the decision to rent a dormitory of female students at 0.05 significant level included process, product, people, and physical evidence, the 4 factors affected the decision to rent a dormitory of female students 27.10%, and 3) a comparison of factors affecting the decision to rent a dormitory between male and female students in Mueang District, Songkhla Province found that the forecasting equation for decision making to rent a dormitory of male students had more R^2 than the forecasting equation for decision making to rent a dormitory of female students 19.10%.

Keywords: Decision to Rent, Dormitory, Student, Service Marketing Mix

บทนำ

หอพักนิสิตนักศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของระบบกิจการนิสิตนักศึกษา นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยหล่อหลอมและพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษาให้สามารถปรับตัวใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ หอพักยังมีส่วนสำคัญในการเป็นแหล่งสนับสนุนให้การศึกษาเล่าเรียนของนิสิตนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาที่มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น หอพักเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมมากที่สุดจากนิสิตนักศึกษา เพราะเป็นเหมือนบ้านแห่งที่สอง เป็นสถานที่ที่นิสิตนักศึกษาใช้เวลาอยู่นานกว่าสถานศึกษา ผู้ประกอบการหอพักจึงต้องทำหน้าที่เสมือนผู้ปกครองของนิสิตนักศึกษา เพราะจะต้องคอยดูแล หอพักที่ดีจึงต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนิสิตนักศึกษา (Yamkasikorn, 2001)

ในการทำธุรกิจหอพักต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน และในการจัดตั้งหอพักระบุไว้ว่า หอพักจะต้องมีห้องนอน ห้องน้ำ ซึ่งต้องถูกตามสุขลักษณะตามที่กำหนดในกระทรวง และผู้ประกอบการหอพักต้องจัดให้มีกฎระเบียบประจำหอพัก แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง จึงทำให้ผู้ประกอบการยื่นเสนอเงื่อนไขอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจเช่าหอพัก เช่น พื้นที่กว้างขวาง มีระยะทางไม่ไกลจากสถาบันการศึกษา ราคาเช่าพัก ที่จอดรถสะดวกสบาย ร้านอาหาร ร้านซักอบรีด ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น พัดลม โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นบางหอพักยังจัดให้มียามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง (Vetwarut, 2010)

ปัญหาหอพักเป็นปัญหาที่นิสิตนักศึกษาส่วนมากพบเจอ เนื่องจากมีหอพักไม่เพียงพอ และปัจจัยด้านๆ ต่างในการตัดสินใจเช่าหอพัก ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในด้านราคา บางที่มีราคาสูงเกินไป บางหอพักมีราคาถูกแต่ก็มีจำนวนไม่เพียงพอต่อนิสิตนักศึกษา ปัจจัยด้านสถานที่ บางสถานที่อยู่ไกลจากสถานศึกษา ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่นิสิตนักศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก บางหอพักมีจำนวนที่จอดรถไม่เพียงพอต่อนิสิตนักศึกษาที่อาศัยอยู่ ประกอบกับสถานศึกษามีหอพักภายในสถาบันไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิตนักศึกษา ทำให้ธุรกิจหอพักเข้ามามีบทบาทในการตอบสนองความต้องการด้านที่อยู่อาศัยของนิสิตนักศึกษา อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงมีความแตกต่างกัน ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสนใจเป็นการเฉพาะ หากหอพักที่เปิดมีใช้หอรวม โดยหากผู้ประกอบการตัดสินใจจะเปิดหอพักชายเพียงอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัยอย่างเช่น ร้านเกมส์ ที่นิสิตนักศึกษาชายสนใจเป็นพิเศษ ในการเลือกเช่าหอพัก และถ้าเป็นหอพักหญิง ปัจจัยที่นิสิตนักศึกษาหญิงจะเลือกเช่าหอพัก ได้แก่ การมีร้านเสริมสวยอยู่ในละแวกใกล้เคียง จึงนำมาซึ่งงานวิจัยในชั้นนี้ ประกอบกับจังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคใต้ จะเห็นได้จากการมีมหาวิทยาลัยตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 3 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยต่างมีจำนวนนิสิตนักศึกษาเป็นจำนวนมาก ทำให้หอพักมีจำนวนไม่เพียงพอต่อนิสิตที่เข้ามาศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการหอพักในการดำเนินการทางธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ระเบียบวิธีการศึกษา

แหล่งข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง โดยมีวิธีการดังนี้

1. การค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาเอกสาร หนังสือ และตำราต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย
2. การศึกษาภาคสนาม (Field Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากนิสิตนักศึกษาชายและหญิง มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตนักศึกษาชายและหญิง มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 33,108 คน (Thaksin University, 2019; Rajamangala University of Technology Srivijaya, 2019; Songkhla Rajabhat University, 2019) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน แล้วจึงทำการสุ่มแบบเจาะจงจากนิสิตนักศึกษาชายและหญิงจากทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่เข้าหรือเคยเข้าหอพักรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่าง

สถาบัน	นิสิตนักศึกษา	
	ชาย	หญิง
1. มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา	67	67
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	67	67
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา	67	67
รวม	201	201

ซึ่งหมายความว่าเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 402 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตนักศึกษาชายและหญิง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยว อายุ รายได้ และชั้นปีที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเข้าหอพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) การเลือกที่พักอาศัย และการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงความสมบูรณ์ และถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วเสนอต่ออาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาความถูกต้องและความชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยการประเมินดัชนีค่าความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าระหว่าง 0.67-1.00

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจำนวน 30 ชุด จากนิสิตนักศึกษาที่เคยเข้าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70 (Thawirat, 1997) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

4.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมาตรฐานวัดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมาตรฐานวัดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

มาตรฐานวัดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	0.785
ปัจจัยด้านราคา	0.848
ปัจจัยด้านสถานที่	0.747
ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	0.866
ปัจจัยด้านบุคลากร	0.930
ปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ	0.834
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.872
รวม	0.816

4.2. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมาตรฐานวัดการตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้ 0.816

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

1.2 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 วิเคราะห์การตัดสินใจเช่าห้องพัก โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

2. สถิติอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) และสร้าง สมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมือง จังหวัด สงขลา จากแบบจำลองต่อไปนี้

$$D = f(\text{Age, Income, Education, Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process})$$

จากแบบจำลองข้างต้น เมื่อนำมาวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) จึงได้สมการดังนี้

$$D = \alpha + \beta_1(\text{Age}) + \beta_2(\text{Income}) + \beta_3(\text{Education}) + \beta_4(\text{Product}) + \beta_5(\text{Price}) + \beta_6(\text{Place}) + \beta_7(\text{Promotion}) + \beta_8(\text{People}) + \beta_9(\text{Physical Evidence}) + \beta_{10}(\text{Process})$$

โดยที่ D	=	การตัดสินใจเช่าห้องพัก
Age	=	อายุ
Income	=	รายได้
Education	=	ชั้นปีที่ศึกษา
Product	=	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
Price	=	ปัจจัยด้านราคา
Place	=	ปัจจัยด้านสถานที่
Promotion	=	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
People	=	ปัจจัยด้านบุคลากร
Physical Evidence	=	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ
Process	=	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 402 คน พบว่า อายุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 20.23 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.51 ปี ค่าสูงสุด 24 ปี และค่าต่ำสุด 17 ปี รายได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6,422.64 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3,574.44 บาท ค่าสูงสุด 50,000 บาท และค่าต่ำสุด 2,000 บาท ชั้นปีที่ศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21 ค่าสูงสุดอยู่ในชั้นปีที่ 4 และค่าต่ำสุดอยู่ในชั้นปีที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.57) ปัจจัยด้านบุคลากร (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.64) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.70) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.56) ปัจจัยด้านราคา (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.67) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.54) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.84)

การตัดสินใจเช่าห้องพัก

การตัดสินใจเช่าห้องพักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ นิสิตนักศึกษาหาข้อมูลของห้องพักก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.77) ผู้บริโภคตัดสินใจเช่าห้องพักจากคำบอกกล่าวจากบุคคลใกล้เคียง (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.90) การบริการที่ได้รับจากการเช่าห้องพักมีผลต่อตัดสินใจเช่าต่อ (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.86) และนิสิตนักศึกษามีการประเมินทางเลือกก่อนการเลือกเช่าห้องพัก (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.81)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิงในอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา

1. การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย

ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig (0.000) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) จึงสรุปได้ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย และจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Sig = 0.000) ปัจจัยด้านบุคลากร (Sig = 0.022) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig = 0.050) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย คิดเป็นร้อยละ 46.20 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์การถดถอยการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.232	0.972	-	0.239	0.811	-	-
อายุ	0.063	0.052	0.160	1.217	0.225	0.263	4.125
รายได้	2.346E-6	0.000	0.017	0.304	0.761	0.881	1.135
ชั้นปีที่ศึกษา	-0.024	0.063	-0.049	-0.376	0.708	0.264	4.112
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	0.031	0.077	0.029	0.399	0.690	0.539	1.855
ปัจจัยด้านราคา	0.080	0.063	0.086	1.258	0.210	0.603	1.660
ปัจจัยด้านสถานที่	-0.080	0.061	0.079	-1.314	0.191	0.793	1.261
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	0.041	0.044	0.058	0.926	0.355	0.717	1.395
ปัจจัยด้านบุคลากร	0.166	0.072	0.190	2.312	0.022*	0.420	2.379
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.153	0.078	0.160	1.974	0.050*	0.431	2.320
ปัจจัยด้านการกระบวนการให้บริการ	0.265	0.063	0.337	4.232	0.000*	0.446	2.240

R = 0.679, R² = 0.462, Adjusted R² = 0.433, SEE = 0.445

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) สามารถสร้างสมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายได้ดังนี้

$$D_1 = 0.166 (\text{People}) + 0.153 (\text{Physical Evidence}) + 0.265 (\text{Process})$$

2. การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง

ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig (0.000) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) จึงสรุปได้ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง และจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า มี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Sig = 0.000) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Sig = 0.018) ปัจจัยด้านบุคลากร (Sig = 0.029)

และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Sig = 0.050) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิต นักศึกษาหญิง คิดเป็นร้อยละ 27.10 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์การถดถอยการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.147	0.904	-	2.376	0.018*	-	-
อายุ	-0.031	0.046	-0.089	-0.681	0.497	0.223	4.482
รายได้	-3.840E-6	0.000	-0.019	-0.266	0.791	0.792	1.263
ชั้นปีที่ศึกษา	0.093	0.060	0.208	1.567	0.119	0.218	4.596
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	0.164	0.069	0.161	2.384	0.018*	0.838	1.193
ปัจจัยด้านราคา	-0.074	0.056	-0.095	-1.312	0.191	0.739	1.353
ปัจจัยด้านสถานที่	0.013	0.065	0.013	0.195	0.845	0.834	1.199
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.049	0.044	-0.076	-1.098	0.274	0.795	1.258
ปัจจัยด้านบุคลากร	0.143	0.065	0.164	2.194	0.029*	0.691	1.448
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.155	0.079	0.148	1.973	0.050*	0.686	1.457
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.242	0.058	0.292	4.148	0.000*	0.775	1.291

R = 0.520, R² = 0.271, Adjusted R² = 0.232, SEE = 0.469

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) สามารถสร้างสมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิงได้ดังนี้

$$D_2 = 2.147 + 0.164 (\text{Product}) + 0.143 (\text{People}) + 0.155 (\text{Physical Evidence}) + 0.242 (\text{Process})$$

เมื่อเปรียบเทียบผลต่างของค่าสัมประสิทธิ์สมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายมากกว่าการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายน้อยกว่าการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ โดยสมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิงมีค่า R^2 น้อยกว่าสมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย ร้อยละ 19.10 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สมการพยากรณ์การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายและหญิง

ตัวแปร	การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย	การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง	ความแตกต่างค่าสัมประสิทธิ์
ค่าคงที่	0	2.147	-2.147
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.265	0.242	0.023
ปัจจัยด้านบุคลากร	0.166	0.143	0.023
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.153	0.155	-0.002
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	0	0.164	-0.164
R^2	0.462	0.271	0.191

สรุปและการอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ ในด้านกระบวนการให้บริการ นิสิตนักศึกษาชายน่าจะต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ขณะที่ด้านบุคลากร นิสิตนักศึกษาชายน่าจะต้องการการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานของห้องพัก รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ ขณะที่ด้านลักษณะทางกายภาพ นิสิตนักศึกษาชายน่าจะต้องการห้องพักที่มีการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วน และมีที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ Jaturongkun (1999) ที่กล่าวว่า พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจบริการ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่เป็นมิตรและความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ขณะที่กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่จำเป็นจะต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของพนักงานในด้านต่างๆ (McCarthy & William, 1993) ขณะที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการ (Kotler & Armstrong, 2016) และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ฉะนั้นการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค อัน

จะส่งผลต่อความประทับใจแรกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wise (2014) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์ในเขตเทศบาลเมืองปาดอง อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่เป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะ ในด้านกระบวนการให้บริการ นิสิตนักศึกษาหญิงน่าจะต้องการการติดต่อกับห้องพักอย่างสะดวกและรวดเร็ว ในด้านผลิตภัณฑ์ นิสิตนักศึกษาหญิงน่าจะต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่เพียงพอและให้ความสำคัญกับความสะอาดของห้องพัก สำหรับด้านบุคลากร นิสิตนักศึกษาหญิงน่าจะต้องการได้รับการบริการจากพนักงานที่สุภาพ มีความรู้ และมีทักษะในการให้บริการ ขณะที่ด้านลักษณะทางกายภาพ นิสิตนักศึกษาหญิงน่าจะต้องการห้องพักที่โปร่ง โล่ง สบาย มีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ Jaturongkun (1999) ที่กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่จำเป็นจะต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ (McCarthy & William, 1993) ขณะที่ผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการนั้นคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะจะรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับกิจการได้ในระยะยาว (Arjinsamajarn, 2008) ขณะที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการ (Kotler & Armstrong, 2016) และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค ฉะนั้นการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค อันจะส่งผลต่อความประทับใจแรกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yookong (2012) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่เข้าพักโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ การมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม การออกแบบตกแต่งโรงแรมได้อย่างสวยงาม และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย และหญิงในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายมากกว่าการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร ขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้การตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชายน้อยกว่าการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่ง Laksitanon (2001) กล่าวว่า ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบด้วย เพศ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา ค่านิยม รูปแบบการดำเนินชีวิต สภาพเศรษฐกิจ ครอบครัว สังคม และวัฒนธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Prakobool (2013) และ Wiset (2014)

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาชาย คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีกระบวนการให้บริการที่ทันทั่วถึงที่ ลดขั้นตอน และไม่

ล่าช้า อันจะทำให้ผู้เช่าพักรู้สึกว่าคุณประกอบการเห็นความสำคัญของผู้เช่าพักเป็นลำดับแรก 2) ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ประกอบการควรมีการฝึกฝนอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการให้มีความสุภาพเรียบร้อย และใส่ใจในปัญหาของผู้เช่าพัก 3) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรออกแบบและตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงาม มีพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้เช่าพัก

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาหญิง คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เช่าพักได้ 2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรมีห้องพักหลากหลายรูปแบบให้เลือกตามความต้องการ ทั้งด้านขนาดของห้อง และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก 3) ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า และจะต้องพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอยู่เสมอ 4) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรออกแบบห้องพักให้น่าพักอาศัย และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด

เอกสารอ้างอิง

- Arjinsamajarn, C. (2008). *Marketing principles*. Bangkok: Punyachon.
- Jaturongkun, A. (1999). *Service marketing mix concept*. Retrieved from <http://dspace.bu.ac.th>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). *Principle of marketing* (16th ed). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Laksitanon, P. (2001). *Consumer behavior*. Bangkok: Tipping Point.
- McCarthy, E. J. & William, Jr., D. P. (1993). *Basic marketing: A global-managerial approach* (7th ed). U.S.A.: Irwin.
- Prakobool, L. (2013). *Factors used in deciding to rent a dormitory of students*. University in Pathum Thani Province. Retrieved from <http://www.repository.rmutt.ac.th>
- Rajamangala University of Technology Srivijaya (2019). *Statistics of Rajamangala students in 2019*. Retrieved from <http://regis2.rmutsv.ac.th/information/statistic>
- Songkhla Rajabhat University (2019) *Statistics Report 2019*, Retrieved from http://regis.skru.ac.th/RegisWebH5/std_12562/web/stdPage-01.php
- Thaksin University (2019). *Thaksin University Student System Statistics 2019*. Retrieved from <https://mis.reg.tsu.ac.th/stat>
- Thawirat, P. (1997). *Construct and Development of Achievement Test*. Bangkok: Bureau of Educational Testing and Psychology, Srinakharinwirot University Prasarnmit
- Vetwarut, C. (2010). *Factors Affecting Consumers' Choice of Accommodation in Mueang District. Nakhon Pathom province*. Retrieved from <http://www.mis.ms.su.ac.th>

- Wiset, S. (2014). *Marketing mix factors affecting the decision to rent an apartment in Patong municipality, Kathu district, Phuket province*. Retrieved from <http://oservice.skru.ac.th>
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Yamkasikorn, M. (2001) *The format of student dormitories for universities in Thailand*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- Yookong, C. (2012). *A study of Thai tourists satisfaction on hotel services in Mueang district. Ranong province*. Retrieved from <http://ssruir.ssru.ac.th>

