

คุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี

SERVICE QUALITY OF RENTED HOUSE AFFECTING SATISFACTION AND WORD OF MOUTH AMONG UNIVERSITY STUDENTS IN CHONBURI PROVINCE

เสาวณีย์ คงเจริญพร^{1*} และ ชลธิศ ดาราวงษ์²

SAOWANEE KONGCHARAENPORN^{1*} and CHONLATIS DARAWONG²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี และ 2) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่อาศัยในบ้านเช่าในจังหวัดชลบุรี จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบ้านเช่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.35) ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.50 และ $\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.56) และ 2) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ($B = 0.72$) และด้านการตอบสนอง ($B = 0.17$) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี ส่วนปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ($B = 0.62$) ด้านการตอบสนอง ($B = 0.23$) และด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ($B = 0.15$) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ; ความพึงพอใจ ; การบอกต่อ ; บ้านเช่า

¹ นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, Master's degree Student, Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi

² รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, Associate Professor Dr., Sripatum University at Chonburi

* Corresponding Author. Email : m.saowanee107@gmail.com, chonlatis@gmail.com

Received: Sep 24, 2020, Revised: Nov 16, 2020, Accepted: Dec 13, 2020

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) study the level of service quality, satisfaction, and word of mouth among university students in Chonburi province, and 2) examine service quality of rented house affecting satisfaction and word of mouth among students in Chonburi province. Samples were 399 students in Chonburi province who rented houses. The tool used in data collection was questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

The findings of this study were as follow 1) the level of service quality was at high level ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.35), the level of satisfaction and word of mouth of university students was at moderate level ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.50 and $\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.56, respectively), and 2) service quality in terms of empathy and responsiveness ($B = 0.17$) affecting satisfaction whereas the factors of empathy ($B = 0.72$), responsiveness ($B = 0.23$), and physical environment ($B = 0.15$) affecting word of mouth of university students in Chonburi province at 0.05 significant level.

Keywords : Service Quality ; Satisfaction ; Word of Mouth ; Rental House

บทนำ

ธุรกิจบ้านเช่า หรือธุรกิจห้องว่างให้เช่า นั้น เคยมีคำกล่าวไว้ว่า เป็นธุรกิจเสนอนอนกิน ทำให้ผู้ที่กำลังทรัพย์ในการเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้ต่างคิดกันว่าการลงทุนครั้งแรกที่ใช้เงินไปนั้น สามารถหาทุนคืนโดยการเก็บเงินกินจากค่าเช่าได้ระยะยาวในภายหลัง อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจที่จะสำเร็จได้นั้น ต้องมีกลุ่มเป้าหมายที่แน่ชัดว่าเป็นใครที่จะเข้ามาพักอาศัยบ้านเช่า ราคาของที่พักที่ผู้เช่ายินดีที่จะจ่ายได้ ผู้ให้บริการต้องมีการจัดการบริหารวางแผนการทำงานที่ดีจะทำให้ระบบขั้นตอนของธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้เลยในการประกอบธุรกิจการบริการนี้ คือ การมีจิตบริการของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป สอดคล้องกับชูชัย สมิทธิไกร (2562) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นกิจกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้อง หรือสัมผัสได้เหมือนผลิตภัณฑ์ทั่วไป แต่จะแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงาน ก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกบริการนั้น นอกจากนี้ การบริการมีความหลากหลายแตกต่างกัน และคุณภาพของการบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการแต่ละคนอาจมีความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกัน

ถ้าผู้รับบริการที่แตกต่างกัน รวมทั้งการเปลี่ยนเวลา และสถานที่ให้บริการ ก็สามารถทำให้บริการมีความแตกต่างกันได้

นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในจังหวัดชลบุรีนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นคนจากต่างพื้นที่ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการหาที่พักใกล้กับสถานศึกษา เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทางไป-กลับ และเลือกที่พักอาศัยแบบระยะยาว ดังนั้นจึงต้องมองหาสถานที่พักที่มีความน่าสนใจในระดับหนึ่งโดยดูจากลักษณะภายนอกของที่พัก รวมถึงสอบถามผู้ที่พักอยู่ที่แห่งนั้นแล้วมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด คุณภาพการให้บริการของที่พักเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการง่ายต่อการตัดสินใจที่จะประเมินทางเลือกเข้าใช้บริการที่พักร

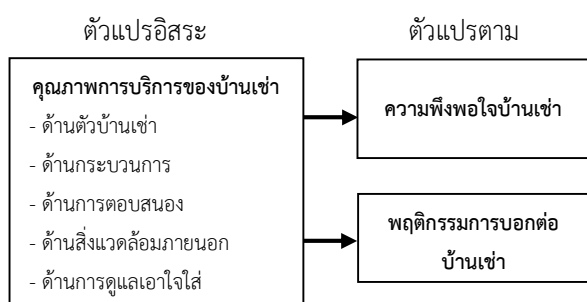
จากการศึกษางานวิจัยก่อนหน้าของ วีรภัทร พุทธิรักษา และชลธิศ ดาราวงษ์ (2561) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลลากรในการให้บริการด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เช่าที่พักอาศัยในจังหวัดระยอง และงานวิจัยของ พาติสสะ ยะโกะ, มลิวลย์ คงศิริ และเจษฎา นกน้อย (2563) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลลากรในเรื่องต้องการการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานของหอพัก มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพัก ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี

เพื่อผู้ประกอบการธุรกิจบ้านเช่าสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการบริการบ้านเช่าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การบริการ คือ การตอบสนองให้ผู้มุ่งหวังและลูกค้า ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ หรือตามระยะเวลา

Parasuraman, Zeithaml & Berry (อ้างถึงใน กัลยา สร้อยสิงห์, 2559) กล่าวว่า คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ/ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสได้ 2) ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที 4) ความมั่นใจได้ หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 5) การเข้าถึงจิตใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และความสนใจ การเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี
2. ปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่อาศัยในบ้านเช่าในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตร $n = Z^2 / 4E^2$ เมื่อ Z แทนค่าด้วย 1.96 และ E แทนค่าด้วย 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา, 2560) ได้จำนวน 384 คน โดยเพื่อความผิดพลาดจากการได้รับคำตอบไม่ครบถ้วน จึงทำการเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 4 จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามแบบเลือกรายการ ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการบ้านเช่า ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจบ้านเช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4 ลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.87 และมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรอยู่ในช่วง 0.735-0.894 ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ที่ 0.70 แสดงข้อมูลค่าความเชื่อมั่นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
- คุณภาพการบริการบ้านเช่า		
- ด้านตัวบ้านเช่า	6	0.88
- ด้านกระบวนการ	4	0.89
- ด้านการตอบสนอง	6	0.89
- ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	7	0.87

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
- ด้านการดูแลเอาใจใส่	8	0.88
- ความพึงพอใจบ้านเช่า	4	0.74
- พฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่า	4	0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่งคือ

1. แหล่งทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่น่ามาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และรอรับแบบสอบถามคืนทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อมูลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทางประชากร (n = 399)

ข้อมูลลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	113	28.32
หญิง	286	71.68
อายุ		
18 - 20 ปี	161	40.35
21 - 23 ปี	79	19.80
มากกว่า 23 ปี	159	39.85
รายได้ต่อเดือน		
5,001 – 7, 000 บาท	28	7.02
7,001 – 9,000 บาท	105	26.31
มากกว่า 9,001 บาท	266	66.67

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามลักษณะทางประชากร (n = 399)

ชั้นปีที่กำลังศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	40	10.03
ชั้นปีที่ 2	136	34.08
ชั้นปีที่ 3	106	26.57
ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	117	29.32
คณะที่กำลังศึกษา		
บริหารธุรกิจ	22	5.51
บัญชี	33	8.27
ศิลปศาสตร์	161	40.35
ข้อมูลลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะที่กำลังศึกษา		
นิเทศศาสตร์	183	45.87
ระยะเวลาการเช่าบ้าน		
1 ปี	188	47.12
2 ปี	83	20.80
3 ปี	93	23.31
4 ปี	35	8.77

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.68 มีอายุอยู่ในช่วง 18 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.35 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 9,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.67 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34.08 ศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 45.87 และเช่าบ้านมานาน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.12

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการบ้านเช่า แสดงข้อมูลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของบ้านเช่าโดยรวม

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านตัวบ้านเช่า	4.42	0.48	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ	4.45	0.52	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนอง	3.29	0.59	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	3.30	0.49	ปานกลาง
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.39	0.48	ปานกลาง
รวม	3.77	0.35	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.52)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจบ้านเช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับความพึงพอใจบ้านเช่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.50)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.56)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของบ้านเช่า กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อ แสดงข้อมูลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	คุณภาพการบริการของบ้านเช่า				
	ด้านตัวบ้านเช่า	ด้านการบริการ	ด้านการตอบสนอง	ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก	ด้านการดูแลเอาใจใส่
ความพึงพอใจ	0.02	0.02	0.80*	0.77*	0.87*
พฤติกรรมการบอกต่อ	0.04	0.02	0.80*	0.79*	0.84*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการบริการของบ้านเช่าด้านการตอบสนอง ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่ามีผลต่อความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี แสดงข้อมูลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลทดสอบการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีผลต่อความพึงพอใจบ้านเช่า

ปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่า	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนมาตรฐาน (Beta)	t	p	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.32		3.61*	0.00		
ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.72	0.70	14.37*	0.00	0.26	3.92
ด้านการตอบสนอง	0.17	0.20	4.13*	0.00	0.26	3.92
R = 0.87, R ² = 0.76, Adj. R ² = 0.76, Std. est = 0.24, F = 638.90,						

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่า ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.87)

โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรีได้ ร้อยละ 76 (R² = 0.76) ซึ่งตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีผลต่อความพึงพอใจบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Beta = 0.70) และด้านการตอบสนอง (Beta = 0.20) ตามลำดับ สามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.32 + 0.72 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.17 (\text{ด้านการตอบสนอง})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.70 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.20 (\text{ด้านการตอบสนอง})$$

7. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่ามีผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี แสดงข้อมูลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลทดสอบการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
ของปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีผลต่อพฤติกรรม
การบอกต่อบ้านเช่า

ปัจจัยคุณภาพ การบริการของ บ้านเช่า	B	ค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอย คะแนนมาตรฐาน (Beta)	t	p	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-0.09		-0.83	0.41		
ด้านการดูแล เอาใจใส่	0.62	0.53	9.30*	0.00	0.214	4.67
ด้านการ ตอบสนอง	0.23	0.24	3.77*	0.00	0.18	5.71
ด้านสิ่ง แวดล้อม ภายนอก	0.15	0.13	2.06*	0.04	0.18	5.53
R = 0.85, R ² = 0.73, Adj. R ² = 0.73, Std. _{est} = 0.30, F = 355.19,						

*p < 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการของ
บ้านเช่า ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และ
ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก มีผลต่อพฤติกรรมบอกต่อบ้านเช่า
ของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R = 0.85)

โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมบอกต่อบ้านเช่า
ของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรีได้ ร้อยละ 73 (R² = 0.73) ซึ่งตัว
แปรปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่าที่มีผลต่อพฤติกรรม
การบอกต่อบ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี เรียงลำดับ
จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Beta = 0.53)
ด้านการตอบสนอง (Beta = 0.24) และด้านสิ่งแวดล้อม
ภายนอก (Beta = 0.13) ตามลำดับ สามารถแสดงสมการพยากรณ์
ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -0.09 + 0.62 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.23 (\text{ด้านการตอบสนอง}) + 0.15 (\text{ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.53 (\text{ด้านการดูแลเอาใจใส่}) + 0.24 (\text{ด้านการตอบสนอง}) + 0.13 (\text{ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก})$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการของบ้านเช่า
ที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของ
นักศึกษาในจังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้าน
การตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อ
บ้านเช่าของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี โดยนักศึกษาในจังหวัด
ชลบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของ
บ้านเช่า ด้านการดูแลเอาใจใส่นั้นมีอิทธิพลมากที่สุด ต่อความ
พึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่า เมื่อพิจารณารายข้อ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านการดูแลเอาใจใส่ คือ ผู้ดูแลบ้านเช่า
ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของผู้เช่า อาจ
กล่าวได้ว่า ถ้าผู้เช่ามีปัญหที่ต้องการให้ผู้ดูแลบ้านเช่า
สามารถทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที จะทำให้
ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจและการบอกต่อบ้านเช่าแห่งนั้นกับบุคคล
อื่นๆ ไปในทิศทางที่ดีขึ้นเอง ในทางกลับกัน หากผู้เช่ามีปัญหา
ที่ต้องการให้ผู้ดูแลบ้านเช่าทำการแก้ไข แต่มีปฏิกิริยาเพิกเฉย
ไม่สนใจ ก็จะทำให้ผู้เช่าประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่ดี และ
ไม่พอใจบ้านเช่า จึงเกิดการบอกต่อบ้านเช่าในเชิงลบ สอดคล้อง
กับงานวิจัยของวิรัช พุทธิรักษา และชลธิศ ดาราวงษ์ (2561)
ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคคลากรในการให้บริการด้วยความเป็นมิตร
และเอาใจใส่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เช่าที่พักอาศัยใน
จังหวัดระยอง และงานวิจัยของ ฟาติฮะ ยะโกะ, มลิวลย์ คงศิริ
และเจษฎา นกน้อย (2563) พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลากรในเรื่อง
ต้องการการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานของหอพัก มีผลต่อการ
ตัดสินใจเช่าหอพักของนิสิตชาย

สรุป การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบใหม่คือ ปัจจัยคุณภาพ
การบริการของบ้านเช่าเกี่ยวกับด้านการดูแลเอาใจใส่ ถือว่าเป็น
สิ่งสำคัญที่ธุรกิจบ้านเช่าต้องมีเป็นลำดับแรก ซึ่งจะทำให้มีผล
ต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการบอกต่อบ้านเช่าของผู้เช่า
ตามมา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านตัวบ้านเช่า พบว่า ประเด็นคุณภาพของบ้านเช่า
ได้มาตรฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านเช่าควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้านเช่า ให้มีอุปกรณ์มาตรฐานครบ

2. ด้านกระบวนการ พบว่า ประเด็นระบบการร้องเรียนมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบ้านเช่าควรวางแผนทางระบบขั้นตอนการร้องเรียนให้ผู้เช่าบ้านได้รับรู้ และเข้าใจได้ง่าย

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า ประเด็นผู้ดูแลบ้านเช่ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้ดูแลบ้านเช่ามีความรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมีปัญหาต่างๆ เช่น เปลี่ยนหลอดไฟ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ประเด็นผู้ดูแลบ้านเช่าให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหาของผู้เช่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านเช่าควรมีความสนใจ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้เช่าร้องขอ

4. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก พบว่า ประเด็นสภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยสูง เช่น ทางเดินเข้า-ออกมีไฟฟ้าสว่าง มี รปภ. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านเช่าควรจัดทำทางเดินเข้า-ออก ให้มีไฟส่องสว่าง

เพียงพอ เพื่อความปลอดภัยในเวลากลางคืน และควรจัด รปภ. ให้มีการตรวจบุคคลเข้า-ออก ในสถานที่บริเวณบ้านเช่าอย่างเข้มงวด เนื่องจากในปัจจุบันมีอาชญากรรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการบ้านเช่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปรียบเทียบและประเมินคุณภาพของการบริการทั้งก่อนการรับบริการและหลังรับบริการ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับรู้ทั้งหมดและนำไปสู่การวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการในธุรกิจบ้านเช่าต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาประเด็นอื่นที่สามารถสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมหลังการใช้บริการบ้านเช่า เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- [2] กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2559 หน้า 216 - 238. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- [3] ชูชัย สมितिไกร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] พาติยะ ยะโกะ, มลิวลย์ คงศิริ และเจษฎา นกน้อย. (2563). การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักของนิสิตนักศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563 หน้า 1 - 13. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- [5] วีรภัทร พุทธรักษา และชลธิศ ดาราวงษ์. (2561). พฤติกรรมของผู้เช่าที่มีผลต่อการให้ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาดของที่พักราคายในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. วารสารราชภัฏจันทรเกษม ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2561 หน้า 55 - 65. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.