

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์กับการบอกต่อ
โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน:
กรณีศึกษา วรระกาอพาร์ทเมนท์ จังหวัดระยอง

อิษฎา ละเอียด

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ดร. กฤษณา โภธิสารัตนะ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษา อันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานสอบงานนิพนธ์ และกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้กำเนิด ให้สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัยด้วยความกรุณาเสมอมา ขอขอบคุณพี่น้องและบุคคลในครอบครัวทุกท่าน และกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา จนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

อิชฎา ละเอียด

56710201: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บช.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์/ ความพึงพอใจโดยรวม/ การบอกต่อ/
ตัวแปรส่งผ่าน/ วรรณะกอพาร์ทเมนท์

อัญญา ละเอียด: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์กับ
การบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา วรรณะกอ
อพาร์ทเมนท์ จังหวัดระยอง (THE MEDIATING EFFECT OF OVERALL TENANT
SATISFACTION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTIONS TOWARD
APARTMENT ATTRIBUTES AND WORD OF MOUTH: CASE STUDY OF WATTAKA
APARTMENT IN RAYONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษณา โพธิสารัตนะ,
D.B.A. 59 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์และการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน
กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่พักอาศัยอยู่ในวรรณะกอพาร์ทเมนท์ ทั้งหมด 140 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ใน
การทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบลดหลั่น (Hierarchical regression analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์สามารถทำนายการบอกต่อ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
2. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ด้านตัวอาคารห้องเช่า ด้านปัจจัยข้างเคียง
ด้านการจัดการ และด้านอัตราค่าเช่าบริการสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์สามารถทำนายการบอกต่อ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
4. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediator)
ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์และการบอกต่ออย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

56710201: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: SATISFACTION TOWARDS APARTMENT ATTRIBUTES/ TENANT
SATISFACTION/ WORD-OF-MOUTH/ MEDIATING EFFECT/
WATTAKA APARTMENT

II-THA LA-AIT: THE MEDIATING EFFECT OF OVERALL TENANT
SATISFACTION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTIONS TOWARD
APARTMENT ATTRIBUTES AND WORD-OF-MOUTH: CASE STUDY OF WATTAKA
APARTMENT IN RAYONG PROVINCE. ADVISOR: KRITSANA BHODISARATANA,
D.B.A. 59 P. 2015.

The present study aims to examine the mediating effect of overall tenant satisfaction on the relationship between satisfaction towards apartment attributes and word-of-mouth. The sample group included 140 residents of Wattaka Apartment. The statistics used to test the hypothesis was hierarchical regression analysis.

The findings showed that:

1. Satisfaction towards apartment attributes can predict the word-of-mouth at the significance level of 0.05.
2. Satisfaction towards apartment attributes, i.e. building, room conditions, side effects, management, and rental rates, can predict the satisfaction of service users at the significance level of 0.05.
3. Overall satisfaction towards apartment attributes can predict word-of-mouth at the significance level of 0.05.
4. Overall satisfaction is a partial mediator towards the relationship between the satisfaction and word-of-mouth at the significance level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
คุณลักษณะของอพาร์ทเมนท์.....	5
ตัวอาคาร, ห้องเช่า.....	6
คุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้.....	7
ปัจจัยข้างเคียง.....	7
การจัดการ.....	9
อัตราค่าเช่าและบริการ.....	10
ความพึงพอใจของผู้เช่าโดยรวม.....	11
การบอกต่อ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป.....	22
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์.....	25
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า.....	31
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การบอกต่อ.....	32
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	33
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	37
สรุปผลการวิจัย.....	38
อภิปรายผลการวิจัย.....	41
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	43
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	49
ภาคผนวก ก.....	50
ภาคผนวก ข.....	57
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	22
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	23
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	23
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	24
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	24
4-6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	25
4-7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อตัวอาคาร/ ห้องเช่า	25
4-8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อคุณภาพวัสดุ/ อุปกรณ์ที่ใช้.....	27
4-9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อด้านปัจจัยข้างเคียง...	28
4-10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อด้านการจัดการ ภายในอพาร์ทเมนต์.....	29
4-11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่ออัตราค่าเช่าและ บริการ.....	30
4-12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า.....	31
4-13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างการบอกต่อ.....	32
4-14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนต์ และการบอกต่อ.....	33
4-15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนต์ และความพึงพอใจโดยรวม.....	34
4-16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม และการบอกต่อ.....	34
4-17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะอพาร์ทเมนต์และการบอกต่อโดยมีความพึงพอใจโดยรวม เป็นตัวแปร ส่งผ่าน.....	35

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
4-1 โมเดลอิทธิพลส่งผ่านของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะอพาร์ทเมนต์ และการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมในปัจจุบันคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ จากอดีตที่คนส่วนใหญ่มักที่จะทำงานแล้วบ้านเพื่อที่ให้ได้อยู่ใกล้ชิดกับครอบครัว แต่ปัจจุบันงานหายากทำให้คนต้องดิ้นรนเข้ามาหางานในแหล่งย่านอุตสาหกรรมหรือเขตชุมชนที่มีงานรองรับ แต่การเกิดขึ้นของโรงงานอุตสาหกรรมนั้น ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นในเมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร อยุธยา ชลบุรี ระยอง เป็นต้น ความต้องการแรงงานก็มีมากขึ้น ส่งผลให้มีอัตราการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของผู้คนจำนวนมากเข้าสู่เมืองใหญ่ และเขตอุตสาหกรรม แต่การย้ายถิ่นฐานของผู้คนเหล่านี้ มักจะเป็นการย้ายถิ่นฐานชั่วคราว ทำให้เกิดความต้องการแหล่งที่พักอาศัยแบบชั่วคราว นอกจากผู้ที่ย้ายมาจากต่างถิ่นต่างจังหวัดแล้ว ปัจจุบันยังมีผู้บริโภครอีกกลุ่มหนึ่งที่ต้องการที่พักอาศัยชั่วคราว คือ มีบ้านเดิมอยู่ในจังหวัดนั้นอยู่แล้ว แต่ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางไปทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงกับการจราจรที่ติดขัด และต้องการความปลอดภัยในการเดินทาง หรือ ที่ต้องการสร้างครอบครัวโดยการแยกย้ายออกจากบ้านบุพการี แต่ไม่มีกำลังทรัพย์มากพอที่จะซื้อเป็นของตนเอง หรือเช่าบ้านซึ่งมีราคาเช่าที่สูง ธุรกิจอพาร์ทเมนต์จึงเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับผู้บริโภคเหล่านี้ (ณัฐฤตา ชิดนอก, 2551)

แต่ด้วยการแข่งขันซึ่งมีอยู่สูงมากในขณะนี้ อีกทั้ง ยังมีโครงการบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียม ขึ้นมาใหม่เป็นจำนวนมาก และทำราคาตกลงมาเพื่อให้คนเอื้อมจับกันได้ง่ายขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้ลูกค้าเบี่ยงเบนความสนใจไปมองเรื่องการซื้อบ้านมากขึ้น หรือให้ลูกค้าเกิดความลังเลว่า การทำงานระยะยาวที่ต่างจังหวัดนี้ ควรที่จะลงทุนกับการซื้อที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเองดีกว่าหรือไม่ ถือว่าเป็นการลงทุนระยะยาวเมื่อเทียบกับการเช่าอพาร์ทเมนต์อยู่ ซึ่งปัญหานี้อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจอพาร์ทเมนต์ การปรับปรุงคุณลักษณะอพาร์ทเมนต์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและเพื่อที่จะเบี่ยงเบนความสนใจของลูกค้าเก่าที่คิดจะซื้อบ้านจัดสรรหรือคอนโด ให้หันกลับมามองว่า อพาร์ทเมนต์นั้นก็ถือว่าเป็นหนึ่งในตัวเลือก โดยทั้งหมดนี้ต้องทำการจัดการพัฒนาปรับปรุงลักษณะอพาร์ทเมนต์หลายด้านเพื่อให้เทียบเท่า หรือให้ประโยชน์สูงกว่า การไปลงทุนซื้อบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียม หากเราพัฒนาอพาร์ทเมนต์ให้เทียบเท่าบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียมแล้วจะทำให้ลูกค้ามีความพอใจในการเลือกอยู่อพาร์ทเมนต์ ความพึงพอใจของ

ลูกค้ามีส่วนสำคัญในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสบายใจ ความถูกต้อง และความรู้สึที่ดี ทั้งนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่อยู่ทั้งสิ้น ดังสุภาษิต คำพังเพยที่ว่า “คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก” แต่ถ้าหากสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจแน่นอน และด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวอาคาร คุณภาพวัสดุที่ใช้ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เฟอร์นิเจอร์ ภายในห้องพัก และการบริการ เป็นต้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจกับการที่จะพักอาศัยอยู่ที่ อพาร์ทเมนท์ต่อไป เพราะความพึงพอใจทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และไม่ต้องการที่จะแสวงหาสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ระดับความพึงพอใจโดยรวม และการบอกต่อ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวม ในฐานะที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

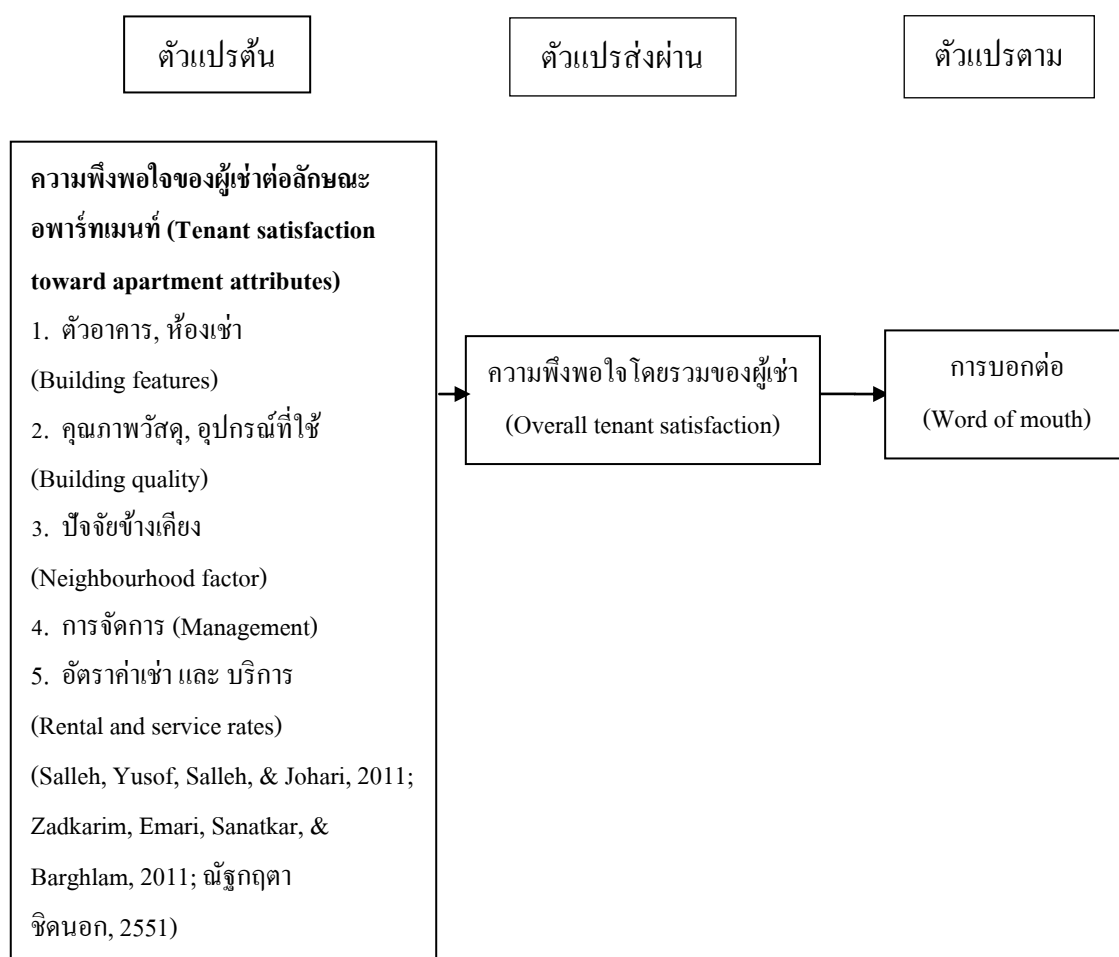
ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงลักษณะอพาร์ทเมนท์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ของผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ในด้านตัวอาคาร ห้องเช่า คุณภาพวัสดุ ปัจจัยข้างเคียง และการจัดการ และอัตราค่าเช่าและบริการ

2. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้เช่าหอพักวรรณระกาพาร์ทเมนท์ จำนวน 140 คน
(1 มิถุนายน พ.ศ. 2558)
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ แบ่งเป็น ตัวอาคาร
ห้องเช่า คุณภาพวัสดุ ปัจจัยข้างเคียง และการจัดการ และอัตราค่าเช่าและบริการ
ตัวแปรส่งผ่าน ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า
ตัวแปรตาม การบอกต่อ
4. ระยะเวลาในการวิจัย ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมิถุนายน-กันยายน พ.ศ. 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะ อพาร์ทเมนท์ หมายถึง การชอบใจถูกใจในตัวลักษณะของที่พักอาศัยที่มีครบถ้วนใน 1 ห้อง ซึ่งจะมีครบถ้วนทั้งห้องนอน ห้องน้ำ ระเบียง และสิ่งของอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ ตู้ เตียง เก้าอี้ เป็นต้น อีกทั้งยังรวมถึงสภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ เช่น คุณภาพวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนียภาพ เป็นต้น

ตัวอาคาร, ห้องเช่า หมายถึง คุณลักษณะของสถานที่ที่จะปล่อยให้ผู้เช่าอาศัยอยู่ ประกอบด้วย ขนาดห้องพัก ขนาดห้องน้ำ ระบบไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

คุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้ หมายถึง คุณภาพวัสดุและอุปกรณ์ที่ได้นำมาใช้ในการตกแต่งห้องเช่าให้เกิดความสวยงาม และคงทนต่อการใช้งาน

ปัจจัยข้างเคียง หมายถึง สถานที่หรือบริเวณโดยรอบวรรณะกอพาร์ทเมนท์ สภาพแวดล้อม ความสะดวกสบายในการเดินทาง และการเป็นอยู่ในพื้นที่

การจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานอพาร์ทเมนท์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เช่า ประกอบด้วย การซ่อมบำรุงห้องพัก ระบบการจัดเก็บค่าเช่า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

อัตราค่าเช่าและค่าบริการ หมายถึง อัตราค่าเช่าห้องพักรายเดือน อัตราค่าประปา อัตราค่าไฟ และอัตราเงินประกันห้องพักในการทำสัญญาเช่าห้องพัก

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า หมายถึง ความรู้สึกในด้านดีเมื่อได้เช่าพักอาศัยที่วรรณะกอพาร์ทเมนท์ โดยหากผู้เช่าอาศัยได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

การบอกต่อ หมายถึง การที่ผู้เช่าอาศัยเกิดความประทับใจต่อการเช่าพักอาศัยที่วรรณะกอพาร์ทเมนท์ และได้มีการส่งผ่านความประทับใจนั้นให้กับบุคคลอื่น ๆ ทราบ โดยเป็นในรูปแบบการแนะนำ เชิญชวน หรือการแก้ต่างกรณีที่มีข้อขัดแย้งเกี่ยวกับวรรณะกอพาร์ทเมนท์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์กับการบอกต่อโดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา วรณะกาอพาร์ทเมนต์ จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางในการสนับสนุนงานวิจัย โดยแบ่งประเด็นการทบทวนวรรณกรรม ออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

คุณลักษณะของอพาร์ทเมนต์ (Tenant satisfaction toward apartment attributes)

มนตรี เข้มกลสิกร (2542, หน้า 20) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบอยู่รวมกันเป็นหมู่ แต่ขณะเดียวกันก็ชอบอยู่แยกกันเป็นเอกเทศ ต้องการความเป็นสัดส่วนเฉพาะของตนเอง เมื่อใดที่อยู่อาศัยให้ความรู้สึกผ่อนคลาย ให้ความอบอุ่น ปลอดภัยแก่คนได้ เมื่อนั้นที่อยู่อาศัยจึงเป็นบ้าน เป็นความรวมของสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง การเป็นครอบครัวสมาชิกที่อยู่อาศัยในบ้านมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในลักษณะโยงโยกันทางสายเลือด หรือมีความรู้สึกเกี่ยวข้องกันทางใดทางหนึ่ง มีการเกิด การใช้ชีวิตจนแก่เฒ่าและสิ้นชีวิต มีการพึ่งพาอาศัยกันประกอบกิจกรรมของการอยู่อาศัยด้วยกัน

พิไท ตาทอง (2547) กล่าวว่า ที่อยู่อาศัยที่ถูกต้องลักษณะจะต้องมีสภาพที่ช่วยส่งเสริมผู้อยู่อาศัยให้มีความสุขสบายทางจิตใจ ความต้องการทางด้านจิตใจของผู้อยู่อาศัยแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป แต่ความสบายใจนั้นส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมในที่อยู่อาศัย ความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านจิตใจของผู้อยู่อาศัยที่สำคัญ คือ ความเป็นสัดส่วนของที่อยู่อาศัย และความเป็นอิสระและควรอยู่ห่างจากสิ่งรบกวน ห้องนอนควรจัดให้พอเหมาะไม่แออัด ความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรมีลักษณะที่น่าดู สวยงาม จึงจะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสุขสบายในจิตใจ ความสะอาดที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เพราะทำให้เกิดความสบายใจและสบายเมื่อพบเห็น รวมทั้งของเสียจะต้องได้รับการจัดเก็บให้เรียบร้อย จัดให้มีความสะอาดสบายแก่ผู้อยู่อาศัย ที่อยู่อาศัยควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นขั้นมูลฐานด้านต่าง ๆ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2554) ให้ความหมายว่า อพาร์ทเมนต์ (Rental apartments) หรืออพาร์ทเมนต์เฮ้าส์ (Apartment houses) เป็นอาคารที่อยู่อาศัย (Residential building) ที่มี

การแบ่งห้องพักเป็นหน่วยอยู่อาศัยหลายหน่วย (Individual dwelling) โดยปกติมักจะมากกว่า 4 หน่วยขึ้นไป เพื่อให้เช่า (Rental) แต่ละหน่วยอาจจะมีการแบ่งเป็นห้อง (Room) ตั้งแต่เป็นห้องเดี่ยวอเนกประสงค์ (Studio apartments) หรือมี 1 ห้องนอน ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 20-45 ตารางเมตร หรือมีหลายห้องนอน (Multi-bedroom apartments) ได้แก่ 2-3-4 ห้องนอน ขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 30 ตารางเมตรถึงมากกว่า 100 ตารางเมตร ทั้งนี้ขึ้นกับระดับคุณภาพ (Grade) หรือระดับของราคาเช่า (Rent level) อย่างไรก็ตาม แต่ละหน่วยอยู่อาศัยจะมีห้องน้ำและส่วนพื้นที่ของการทำครัวเป็นพื้นฐาน

ตัวอาคาร, ห้องเช่า (Building, features)

ชัยยะ พัฒนะเจริญ (2539, หน้า 39) กล่าวถึง การเลือกที่อยู่อาศัยของแต่ละบุคคลนั้น สามารถแยกพิจารณาปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการ เลือกที่อยู่อาศัยที่สำคัญได้เป็น 2 ประการ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กัน โดยในด้านปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของแต่ละบุคคล โดยเป็นการพิจารณาถึงปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการอยู่อาศัย ความสะดวกในการเดินทางเข้าออก มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี และสภาพของสังคมและวัฒนธรรมของบริเวณดังกล่าว

หลักการสำคัญในการจัดหาที่อยู่อาศัย (จักรภพ กาบทอง, 2539, หน้า 16-17) ได้กล่าวในหลักการสำคัญในการจัดการที่อยู่อาศัย ดังนี้

1. ที่พักอาศัยสามารถสนองความต้องการทางร่างกายขั้นมูลฐาน การจัดสิ่งแวดล้อมที่พักอาศัยให้เหมาะสมสนองความต้องการทางร่างกาย เช่น การจัดระบบระบายอากาศให้เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ มีพื้นที่เพียงพอในการประกอบกิจการแต่ละชนิด ปราศจากเหตุรำคาญ เป็นต้น
2. ที่พักอาศัยสามารถสนองความต้องการทางจิตใจ การจัดสิ่งแวดล้อมที่พักอาศัยช่วยส่งเสริมให้ผู้อาศัยมีความสุขสบายทางจิตใจ ความสะอาด มีระเบียบ ไม่แออัดภายในที่พักอาศัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่อยู่อาศัยตั้งอยู่ในแหล่งที่เหมาะสม ไม่มีเหตุรำคาญหรือสิ่งรบกวนภายนอก
3. ผู้อาศัยมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เช่น ท่าเลที่ตั้งอยู่ที่ดอน บริเวณไม่แออัดจนเกินไป มีความมั่นคงในที่พักอาศัย
4. ผู้อาศัยปลอดภัยจากโรคติดต่อ เช่น มีน้ำใช้ น้ำดื่ม มีระบบกำจัดขยะมูลฝอย กำจัดน้ำโสโครก เป็นต้น

คุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้ (Building quality)

Shiba, Graham, and Walden (1993) ได้ให้ความหมายของคุณภาพตามวิวัฒนาการด้านการบริหารคุณภาพ ที่ประกอบด้วยในยุคผูกขาด คุณภาพ จะหมายถึง ความเหมาะสมกับมาตรฐาน (Fitness to standard) ยุคที่มีการแข่งขัน คุณภาพจะหมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน (Fitness to use) ในยุคที่มีการแข่งขันมากคุณภาพจะหมายถึง ความเหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to cost) และในยุคโลกาภิวัตน์ คุณภาพจะหมายถึง ความเหมาะสมกับความต้องการซ่อนเร้น (Fitness to latent requirement)

ปัจจัยข้างเคียง (Neighbourhood factors)

ทิพเนตร ปาसान่า (2544, หน้า 7) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะรูปแบบและวิธีการปฏิบัติในการจัดทรัพยากรหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางการเดินทาง ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางด้านต่าง ๆ

สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพภายนอกที่มีอิทธิพลต่อชีวิตและการพัฒนา เป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นรวมทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคมของมนุษย์ด้วย รวมทั้งสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ระเบียบแบบแผนของสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ศาสนา สภาพแวดล้อมเป็นสภาพรอบตัวที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ประสาน อุพารธรรม (2535, หน้า 11-12) กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นอาจจะอยู่ในรูปลักษณะของรูปธรรม และนามธรรม ซึ่งสามารถสัมผัสได้และมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ทั้งหลาย

ชลธิชา สว่างเนตร (2542, หน้า 27) ได้ให้ความหมาย สภาพแวดล้อมไว้ว่า สิ่งต่าง ๆ ที่จะเป็นอย่างใดก็ได้ ทั้งที่มีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือมองไม่เห็นไม่ได้อยู่รอบตัวเราในขณะต่าง ๆ และมีผลต่อการใช้ชีวิต รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตด้วย

Bjorklund and Klingborg (2005) ได้ค้นคว้าเกี่ยวกับมุมมองของพื้นที่โดยรอบนั้น มีความอุดมสมบูรณ์ และในระหว่างการค้นคว้าเชิงประจักษ์ที่ได้รับการดำเนินการก็เป็นหนึ่ง การค้นคว้าที่ได้จากผู้ตอบคำถาม 6,000 คนใน 8 เขตเทศบาล ในประเทศสวีเดน การค้นคว้านี้ได้พบว่าระหว่างคุณภาพของกลุ่มเพื่อนบ้านทั้ง 10 คือ การควบคุมความปลอดภัยและพื้นที่โดยรอบ การขนส่งสาธารณะที่ดี การใกล้เคียงกับพื้นที่เชิงพาณิชย์ ด้านนอกอาคารมีคุณค่าทางความงามสูง การใกล้เคียงกับพื้นที่เปิด ไม่เสียงดังและไม่มีการจราจรที่แออัด มีชื่อเสียงในด้านที่ดี สภาพแวดล้อมอาคารมีคุณภาพที่ดี การใกล้เคียงกับศูนย์กลางของตัวเมืองและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

Savasdisara, Tips, and Suwannodom (1989) ได้ศึกษาเรื่องของการขายต่าง ๆ เช่น ความไว้วางใจในเพื่อนบ้าน เพื่อนบ้านที่เป็นมิตร เพื่อนบ้านที่ให้ความช่วยเหลือได้ เพื่อนบ้านที่ไว้วางใจได้ เพื่อนบ้านที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน สถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของเพื่อนบ้าน ระดับการศึกษาที่มีและประเภทของอาชีพเพื่อเป็นเครื่องบ่งชี้ในการวัดระดับความพึงพอใจต่อกลุ่มเพื่อนบ้าน

Abdul Ghani (2008) ได้วิจัยระดับของความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยในพื้นที่ที่อยู่อาศัย ต้นทุนต่ำที่ได้รับการสร้างขึ้นโดยภาคเอกชน เขาศึกษามุมมองที่สำคัญสองประการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล กล่าวคือ ความพึงพอใจต่อที่อยู่อาศัยและพื้นที่โดยรอบ ผลการวิจัยของการค้นคว้าชี้ให้เห็นว่าปัจจัยของกลุ่มเพื่อนบ้านเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุด ในการกำหนดระดับของความพึงพอใจต่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ต่ำนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่โดยรอบ และสิ่งเหล่านี้มีการขนส่งสาธารณะที่ไม่ดี ไม่มีสนามเด็กเล่น ห้องประชุมเอนกประสงค์ พื้นที่จอดรถ ความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการ นี่เป็นเพราะนักพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ไม่ได้รับการจูงใจให้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ใกล้เคียงและสภาพแวดล้อมที่ดีกว่าเพื่อที่จะเพิ่มความพึงพอใจ

Ramdane and Abdullah (2000) ได้ค้นคว้าของพวกเขาว่า มีปัจจัยสามประการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในเรื่องที่อยู่อาศัย: ปัจจัยเรื่องหน่วยที่อยู่อาศัย เพื่อนบ้านและการบริการ ในชุมชน ปัจจัยเรื่องของเพื่อนบ้านส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมต่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับการค้นคว้าภายใต้มุมมองของเพื่อนบ้านจะเป็นเรื่องระดับของความเป็นส่วนตัวที่เกิดจากประชาชนพลเมือง ระยะทางไปยังที่ทำงาน สถานที่ตั้งของ โรงเรียนและการบริการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

Kearney (2006) ได้ค้นคว้าอย่างละเอียดในเรื่องผลกระทบของรูปแบบในการพัฒนาที่อยู่อาศัยตามความพึงพอใจของเพื่อนบ้านที่ได้จากมุมมองของผลกระทบในเรื่องความหนาแน่นและสภาพแวดล้อมโดยรอบ การค้นคว้าของพวกเขาพบว่าความรู้สึกด้านลบต่อความหนาแน่นที่สูงนั้นไม่ได้เกิดจากการมีอยู่ของการพัฒนาความหนาแน่นที่สูง แต่เกิดจากการมีอยู่ของทิวทัศน์ของเมืองที่ไม่น่าดึงดูดและสิ่งกีดขวางทิวทัศน์ที่เกิดจากการพัฒนาความหนาแน่นที่สูง หมายความว่าความพึงพอใจในบริเวณใกล้เคียงนั้นขึ้นอยู่กับขนาดของจำนวนผู้คนจริงเป็นอย่างมาก ผู้อาศัยที่ไม่สามารถมองเห็นบ้านของเพื่อนบ้านของพวกเขาและไม่สามารถมีทิวทัศน์ทางธรรมชาติที่ดีกว่า รู้สึกว่ากลุ่มผู้คนของพวกเขาไม่ได้มีขนาดเล็กและไม่ได้เผชิญกับปัญหาความเป็นส่วนตัว หรือรู้สึกว่าเพื่อนบ้านอยู่ใกล้เกินไปกับบ้านของพวกเขา ดังนั้นพวกเขาจึงรู้สึกว่า การพัฒนาความหนาแน่นที่สูงจำเป็นต้องมีทิวทัศน์ทางธรรมชาติเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อเรื่องบริเวณใกล้เคียง

การจัดการ (Management)

การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2545, หน้า 18) ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 7-8) และสมคิด บางโม (2545, หน้า 61-62) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุที่สำคัญและผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการบริหารจัดการ คือ 1) คน (Man) ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ 2) เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหาและซื้อมาอย่างพิถีพิถัน เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า 3) เงินทุน (Money) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด และ 4) วัสดุสิ่งของ (Material) ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการ

Ahlbrandt และ Brophy (1976) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยและผู้เช่าก่อให้เกิดอิทธิพลขนาดใหญ่ต่อความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยของผู้เช่า นอกจากนี้การบริการซ่อมแซมที่ได้รับการดำเนินการโดยการบริหารจัดการจะเป็นการจูงใจระดับของความพึงพอใจของผู้เช่าต่อที่อยู่อาศัยของพวกเขา สถานการณ์ที่ได้รับการพิจารณาในมุมมองของการซ่อมแซมคือ คุณภาพของการบริการที่นำเสนอและระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการในเรื่องของการจัดการการเรียนของผู้เช่า

Varady and Carrozza (2000) Ukoha and Beamish (1997) และ Husna and Nurizan (1987) ตั้งมุมมองในเรื่องการซ่อมแซมระบบประปาและอาคาร สายไฟฟ้า น้ำประปา การกำจัดขยะและความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ได้รับการค้นคว้าในเรื่องของปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยที่มีที่อยู่อาศัยต้นทุนต่ำที่ได้รับการจัดการโดย DBKL

Paris and Kangari (2005) ใน Defoors Ferry Manor และ Moore Mills ที่เป็นที่อยู่อาศัยราคาไม่แพงซึ่งตั้งอยู่ในแอต-แลนต้า การค้นคว้าได้รับการดำเนินการเพื่อช่วยพัฒนากรอบงานของระบบช่วยเหลือในการตัดสินใจสำหรับผู้จัดการทรัพย์สิน การค้นคว้านี้ระดับของ

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อการบริหารจัดการ ได้ศึกษาในเรื่องของปัญหาในด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 18 ประการ ที่มีผลต่อผู้อยู่อาศัย นั่นคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนในการเลือกผู้เช่า การดำเนิน การทางกฎหมาย ความเป็นมิตรของการบริหารจัดการ ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนองต่อการร้องเรียนของผู้เช่า ความอดทนในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ การทำงานเป็นทีมระหว่างเจ้าหน้าที่ คุณภาพของงาน การซ่อมแซมเมื่อเสร็จสิ้น คุณภาพของอาคาร คุณภาพด้านความสะดวกในหน่วยอาคาร คุณภาพความสะดวกในพื้นที่ที่อยู่อาศัยโดยรวม ความปลอดภัยด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัยของผู้คน ไม่ว่าจะขอเพื่อนให้อยู่ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยเดียวกัน คุณภาพของซ่อมบำรุงโดยรวมที่ได้รับการดำเนินการ โดยการบริหารจัดการและความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยของการค้นคว้าของพวกเขาชี้ให้เห็นว่ามุมมองทั้ง 18 ประการ ที่ได้รับการค้นคว้ามีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับระดับความพึงพอใจของผู้เช่า

อัตราค่าเช่าและบริการ (Rental and service rates)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง 1. คุณค่าในการรับรู้ในสายตาลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์สูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2. ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3. การแข่งขัน 4. ปัจจัยอื่น ๆ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539, หน้า 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

นวลนวี รัตนาสุข (2543, หน้า 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการใช้บริการเมื่อใด และต้องการอะไรบ้าง
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดคาดคะเนงานล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการทั้งนั้น การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่สามารถทำได้ นอกจากการคาดเดาความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าและผลผลิตสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการคือ ความพึงพอใจและความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการเท่านั้น ดังนั้น คุณภาพของผลงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงต่อเวลา

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับ ผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจของผู้เช่าโดยรวม (Overall tenant satisfaction)

ความพอใจของลูกค้าเกิดจากการใช้บริการที่ประทับใจมากกว่าความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ เช่น พนักงานโรงแรมได้ให้การบริการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ โรงแรมนี้ หรือคนใช้คนหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพยาบาลที่ดูแลในระหว่างการเข้ารับการรักษาอาการป่วย เนื่องจากพยาบาลไม่เคยทอดทิ้งใช้คำพูดอ่อนหวานให้กำลังใจจนเกิดเป็นความผูกพันกัน เหมือนเป็นเพื่อนพี่น้อง

ความพึงพอใจสำหรับงานบริการนั้นเกิดขึ้นได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้า เป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางท่านอาจจะมีความต้องการที่มากเกินไปเกินความสามารถที่พนักงานจะให้บริการได้ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2548, หน้า 95)

1. ผู้รับบริการ มีความคาดหวังและต้องการในการบริการที่แตกต่างกัน ในแต่ละคน อีกทั้งทั้งความต้องการนั้นยังแตกต่างกันไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เขยวคแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการนวดที่นุ่มนวล ไม่แรงมาก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความแรงมากกว่าเดิม ทั้งนี้อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของคุณ หากลูกค้ามีอารมณ์ไม่ดี ไม่ว่าพนักงานจะให้บริการต้อนรับขับสู้ดีเพียงใดลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการ ยังไม่ประทับใจนักหรือลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมากก็ทำให้เกิดไม่ความไม่พอใจของงานบริการ

2. ผู้ให้บริการ ความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานสิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำคือ การคัดเลือกพนักงาน จะต้องทำอย่างรอบคอบ มีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ จะต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมพร้อมจะช่วยเหลือกัน

ตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องพัฒนาสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดความรักในการบริการ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของกิจการอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น แสงแดด ที่นั่ง สภาพอากาศ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำ พบว่าห้องน้ำมีกลิ่นหรือเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวสปรกมากก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ ทันท้ออาจถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป

การบอกต่อ (Word of mouth)

Hawkins, Best and Coney (1998) กล่าวว่า การบอกต่อ หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า ตรายินค้า หรือบริการ เพื่อให้ผู้ซื้อสินค้า หรือบริการบอกต่อออกไปโดยตรงยังผู้อื่น

Ahlbrandt and Brophy (1976) กล่าวว่า การบอกต่อ หมายถึง การสนทนาระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นทางการของผู้บริโภค เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนตรายินค้าโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา แต่อย่างไรก็ดี ในด้านของวรรณกรรมทางการตลาดระบุว่า การบอกต่อมีบทบาทที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

Westbrook (1987) กล่าวว่า การบอกต่อ หมายถึง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่พุ่งตรงไปยังผู้บริโภครายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของ หรือผู้ขายสินค้า และผู้ให้บริการการบอกต่อ หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการ การตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการของผู้บริโภค

Dichter (1966) กล่าวว่า การบอกต่อ หมายถึง การแสดงออก หรือการสื่อสารของผู้บริโภคไปยังบุคคลอื่น เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นทราบถึงประสบการณ์ของตน ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการสื่อสารในทางบวก หรือในทางลบ การบอกต่อของคนในครอบครัว และเพื่อน มีส่วนทำให้คนตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการต่อตรายินค้าที่ได้บอกต่อไปถึงร้อยละ 80 ของทั้งหมด การตัดสินใจซื้อหรือการตัดสินใจใช้บริการเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการเกิดมาจากผู้มาซื้อสินค้า หรือใช้บริการรายใหม่อันเนื่องมาจากการบอกต่อ

Keaveney (1995) กล่าวว่า การสื่อสารโดยการบอกต่อ เป็นช่องทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินถึงผลลัพธ์ของสินค้า และบริการซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะเชื่อในคำบอกต่อ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ เนื่องจากเกิดการรับรู้ในเรื่องของความน่าเชื่อถือที่เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับสื่อแบบดั้งเดิม

เบลซ, จี. อี. และเบลซ, เอ็ม. เอ. (2551) กล่าวว่า การบอกต่อ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่า การโฆษณา และกิจกรรมการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในเรื่องของการตัดสินใจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Katz and Lazarsfeld (1955) กล่าวว่า การบอกต่อ เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เกิดการตัดสินใจ หรือเชื่อถือในตราสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างเหลือเชื่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิ ปทุมวงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักของนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2-4 เป็นการสำรวจเชิงวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ โดยทำการศึกษาจากนักศึกษาชายและนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ระดับชั้นปีที่ 2-4 ที่พักอยู่หอพักของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทั้ง 15 อาคาร รวมทั้งนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่พักอยู่ในหอพักสหภาพเป็นการเลือกตัวอย่าง ทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็นนักศึกษาที่พักในหอพักใน 75 ตัวอย่าง และหอพักเอกชน 75 ตัวอย่าง จากผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านค่าเช่าหอพักมากที่สุด รองลงมาคือ ความปลอดภัย ตามมาด้วยรายได้ของนักศึกษา ความสะดวกในการเดินทาง เพื่อน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ประชา มนัสถาวร, สุภาภรณ์ นิพันธ์ไพศาล และวิบูลย์ ถินมาชวดี (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราค่าเช่าอพาร์ทเมนต์ในเขตใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Hedonic Pricing model จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่ออัตราค่าเช่าอพาร์ทเมนต์ ได้แก่ ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยการให้บริการ และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการกำหนดราคาเช่าอพาร์ทเมนต์ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของอพาร์ทเมนต์ มีผลกระทบต่ออัตราค่าเช่า โดยเกิดจาก 12 ปัจจัย เรียงลำดับจากความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ อ่างอาบน้ำ จำนวนห้องนอนที่เหมาะสม การจัดให้มีบริการร้านอาหาร บริการส่วนหน้าและแผนกต้อนรับที่ประทับใจ ขนาดพื้นที่ซักผ้าที่เหมาะสมการบริการทำความสะอาด ห้องออกกำลังกายจำนวนมากของโครงการทำเลที่ตั้ง โรงเรียน ศูนย์การค้า จากการสอบถามและสัมภาษณ์โครงการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ในระดับปานกลาง แต่พยายามให้มีปัจจัยที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค เพราะสามารถทำให้เพิ่มราคาเช่าได้มากกว่าโครงการที่ไม่มีปัจจัยเหล่านี้และระดับราคา ค่าเช่าในย่านสุขุมวิทมีอัตราสูงกว่าย่านอื่น ๆ เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ ใกล้เคียงกับผลการศึกษาที่ได้จึงสามารถกำหนดราคาได้สูงกว่าย่านอื่น

ณัฐกฤตา ชิดนอก (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้เช่าอพาร์ทเมนท์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจการใช้บริการของอพาร์ทเมนท์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านห้องพักรงลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้เช่าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจการใช้บริการของอพาร์ทเมนท์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้พักอาศัยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในห้องพักต่างกัน ความพึงพอใจการใช้บริการของอพาร์ทเมนท์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน

Zadkarim et al. (2011) ได้ศึกษาเรื่อง มิติความสำคัญของคุณภาพสิ่งแวดล้อมต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในอพาร์ทเมนท์ โดยศึกษาในกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้น้อย และรายได้สูง ผลการวิจัยพบว่า สำหรับกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้น้อย ความพึงพอใจจะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ โดยความพึงพอใจโดยรวมมีบทบาทในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ไปยังการบอกต่อและกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้สูง ความพึงพอใจจะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะด้านคุณภาพวัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณภาพการบริการ โดยความพึงพอใจโดยรวมไม่สามารถรับบทบาทในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ไปยังการบอกต่อ

Salleh et al. (2011) การเช่าเป็นรูปแบบของภาวการณ์ที่ได้อาจจากการบริหารจัดการการเคหะของรัฐที่ถูกใช้ในการบริหารจัดการและการซ่อมบำรุงการเคหะของรัฐ หากไม่มีการเก็บค่าเช่าก็จะไม่มีภาวการณ์ ดังนั้นมันจึงมีความสำคัญที่มีการดำเนินการวิจัยเรื่องการค้างค่าเช่า เพื่อให้เข้าใจถึงขอบเขตของปัญหา การค้นคว้านี้ศึกษาค้นคว้าในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้เช่าและการค้างค่าเช่าที่เป็นเป็นที่แพร่หลายในหมู่ผู้เช่าการเคหะของรัฐ MBI ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าได้มาจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้เช่าการเคหะของรัฐ จำนวน 659 คน ที่ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างเป็นระดับชั้น การค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่านั้นเกี่ยวข้องกับปัญหาการค้างค่าเช่า ถึงแม้ว่าโดยปกติแล้วจะมีการให้ความสำคัญกับการชำระค่าเช่าในเรื่องของความสามารถในการชำระค่าเช่าที่ปรากฏในหมู่ผู้เช่า ความจริงคือความพึงพอใจของผู้เช่าจะต้องได้รับการพิจารณาโดยการบริหารจัดการการเคหะของรัฐเพื่อที่จะเพิ่มการชำระค่าเช่าจากผู้เช่า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษา วรระคา อพาร์ทเมนต์ จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เช่าห้องพักที่วรระคาอพาร์ทเมนต์ ส่วนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากจำนวนประชากรในวรระคา อพาร์ทเมนต์ มีผู้เช่าพักอาศัยทั้งสิ้น 140 คน (จากสัญญาเช่าอพาร์ทเมนต์ ปี พ.ศ. 2558) ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากร รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed form) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยให้เลือกตอบได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์ เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed form) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) มีจำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง

โดยลักษณะอพาร์ทเมนต์จะถูกแบ่งออกเป็น 5 ด้าน (Zadkarim et al., 2011) ดังนี้

ด้านที่ 1 ตัวอาคาร, ห้องเช่า จำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 2 คุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้ จำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 3 ปัจจัยข้างเคียง จำนวน 7 ข้อ

ด้านที่ 4 การจัดการ จำนวน 8 ข้อ

ด้านที่ 5 อัตราค่าเช่าและบริการ จำนวน 9 ข้อ

ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ในแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน ระดับความคิดเห็น

5 พอใจอย่างยิ่ง

4 พอใจ

3 ไม่แน่ใจ

2 ไม่พอใจ

1 ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น สำหรับการแปลผลของค่าเฉลี่ย (μ) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed form) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ในแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น สำหรับการแปลผลของค่าเฉลี่ย (μ) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ผู้เช่าพักอาศัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบอกต่อ เป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed form) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ในแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น สำหรับการแปลผลของค่าเฉลี่ย (μ) ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง ผู้เข้าพักอาศัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่ออยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง ผู้เข้าพักอาศัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่ออยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง ผู้เข้าพักอาศัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่ออยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง ผู้เข้าพักอาศัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่ออยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง ผู้เข้าพักอาศัยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยจะมีการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเรียนปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษารวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือ

- 1.1 ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์
- 1.2 ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี
- 1.3 ดร.ธีทัต ศรีศิริ โชคติ

ทำการพิจารณา และประเมินผล เพื่อเป็นการตรวจสอบเนื้อหา และ โครงสร้างแบบสอบถาม รวมถึงทำการปรับปรุง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ศึกษาวิจัยมากที่สุด

การคำนวณหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการประเมินให้คะแนนความเหมาะสมของเนื้อหาเป็นรายข้อ

การแปลความหมายของคะแนน (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, หน้า 141)

ถ้าเห็นว่า ตรงกับวัตถุประสงค์	ให้	1	คะแนน
ถ้าเห็นว่า ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์	ให้	-1	คะแนน
ถ้าไม่แน่ใจว่า ตรงกับวัตถุประสงค์	ให้	0	คะแนน

จากนั้น ผู้วิจัยต้องทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of concordance: IOC) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, หน้า 142) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร IOC} &= \frac{R}{N} \\ \text{โดย } R &= \text{คะแนนรวมที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

หากคะแนนของข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป แสดงว่า คำถามข้อนั้น มีความตรงตามเนื้อหา สามารถใช้ในงานวิจัยได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว ไปทำการทดลองกับ ผู้เข้าพักอาศัยในอพาร์ทเมนต์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับวาระการอพาร์ทเมนต์ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด

จากนั้น จึงนำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น เป็นรายข้อ (Item analysis) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, หน้า 147) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังตารางต่อไปนี้

ด้านคำถาม	ผลการวิเคราะห์ Cronbach's alpha
1. ความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนต์	0.958
1.1 ด้านตัวอาคาร, ห้องเช่า	0.828
1.2 ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้	0.845
1.3 ด้านปัจจัยข้างเคียง	0.860
1.4 ด้านการจัดการ	0.875
1.5 ด้านอัตราค่าเช่าและบริการ	0.887
2. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า	0.951
3. การบอกต่อ	0.846

เนื่องจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.70 จึงสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีความเที่ยงตรงของข้อมูล ดังนั้นจึงสามารถแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เช่าพักอาศัยที่วาระการอพาร์ทเมนต์ได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

1. หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าพักอาศัยที่วาระกะอ่าวพาร์ทเมนท์ รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 140 ตัวอย่าง จากนั้น ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีเวลา และเต็มใจตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งจากการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการ รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 140 ชุด โดยกำหนดระยะเวลาการแจกแบบสอบถาม เริ่มตั้งแต่วันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 24 วัน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (Editing)

ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม ที่ผ่านการทำโดยกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 140 ชุด

2. สร้างคู่มือในการลงรหัส (Code book)

เพื่ออ่านข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นค่าตัวแปรที่กำหนดขึ้นตามชื่อตัวแปรต่าง ๆ

3. การประเมินผลข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences)

เพื่อคำนวณค่าสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

การแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อแสดงการกระจายข้อมูล ตลอดจนใช้อธิบายระดับความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ความพึงพอใจโดยรวม และระดับความคิดเห็นในด้านการบอกต่อ

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบลดหลั่น (Hierarchical regression analysis), การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับ หรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษา วรระกา อพาร์ทเมนท์ จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยเรียงลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การบอกต่อ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	57	40.70
หญิง	83	59.30
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เช่าหอพักวรระกา อพาร์ทเมนท์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 และเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 ปี หรือต่ำกว่า	0	0.00
21-30 ปี	69	49.30
31-40 ปี	55	39.30
41-50 ปี	13	9.30
มากกว่า 50 ปี	3	2.10
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้เข้ามีระหว่างอายุ 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ส่วนผู้ที่มีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่านั้น ไม่มี

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	88	62.90
สมรส	47	33.60
อื่น ๆ	5	3.60
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-3 เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้เข้าส่วนใหญ่เป็นคน โสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีการสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และมีสถานภาพอื่น ๆ อีก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	12.90
ปริญญาตรี	105	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	17	12.10
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนสูงสุดถึง 105 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือผู้สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และมีผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	35	25.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	7.10
พนักงานบริษัทเอกชน	91	65.00
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4	2.90
ไม่ประกอบอาชีพ (พ่อบ้าน, แม่บ้าน, นักเรียน-นักศึกษา)	0	0.00
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-5 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้เข้ามามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด เป็นจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และน้อยที่สุดคือผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ส่วนผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพนั้นไม่มี

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	0	0.00
10,001-20,000 บาท	60	42.90
20,001-30,000 บาท	54	38.60
30,001-40,000 บาท	23	16.40
สูงกว่า 40,000 บาท	3	2.10
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4-6 เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้เช่ามีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และไม่มีผู้เช่าที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์

ตารางที่ 4-7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อตัวอาคาร/ ห้องเช่า

ด้านตัวอาคาร/ห้องเช่า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยประชากร (μ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. ขนาดห้องพัก	16 (11.40)	75 (53.60)	21 (15.00)	28 (20.00)	0 (0.00)	3.56	0.938	มาก	6
2. ขนาดห้องน้ำ	14 (10.00)	89 (63.60)	24 (17.10)	13 (9.30)	0 (0.00)	3.74	0.762	มาก	5
3. จำนวนหน้าต่าง/ช่องระบายอากาศและแสงสว่างภายในห้องพัก	14 (10.00)	87 (62.10)	30 (21.40)	9 (6.40)	0 (0.00)	3.76	0.718	มาก	4

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ด้านตัว อาคาร/ ห้องเช่า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
4. การ ออกแบบ พื้นที่ใช้สอย ภายใน ห้องพัก	10 (7.10)	80 (57.10)	36 (25.70)	7 (5.00)	7 (5.00)	3.56	0.891	มาก	7
5. จำนวน และตำแหน่ง ที่ตั้งของ ถังดับเพลิง	12 (8.60)	61 (43.60)	56 (40.00)	7 (5.00)	4 (2.90)	3.50	0.835	มาก	8
6. ความ ปลอดภัย การถ่ายเท อากาศภายใน ตัวอาคาร	26 (18.60)	73 (52.10)	26 (18.60)	15 (10.70)	0 (0.00)	3.79	0.871	มาก	2
7. ระบบ ไฟฟ้า ความ สว่างใน ตัวอาคาร	17 (12.10)	106 (75.70)	15 (10.70)	2 (1.40)	0 (0.00)	3.99	0.536	มาก	1
8. ระบบ น้ำประปา	17 (12.10)	87 (62.10)	26 (18.60)	9 (6.40)	1 (0.70)	3.79	0.766	มาก	3
รวม (N = 140)						3.71	0.470	มาก	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจของผู้เช่าต่อ ตัวอาคาร, ห้องเช่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) และเมื่อพิจารณารายข้อผู้เช่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบไฟฟ้าความสว่างในตัวอาคาร ($\mu = 3.99$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความปลอดภัยการถ่ายเทอากาศในตัวอาคาร และ ระบบน้ำประปา ซึ่งผู้เช่ามีความพึงพอใจในระดับเท่ากัน ($\mu = 3.79$) จำนวนหน้าต่าง/ช่องระบายอากาศและแสงสว่างภายในห้องพัก ($\mu = 3.76$) ขนาดห้องน้ำ ($\mu = 3.74$) ขนาดห้องพัก ($\mu = 3.56$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จำนวนและตำแหน่งที่ตั้งของถังดับเพลิง ($\mu = 3.50$)

ตารางที่ 4-8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อคุณภาพวัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้

ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. เฟอร์นิเจอร์ ภายในห้อง	11 (7.90)	61 (43.60)	40 (28.60)	27 (19.30)	1 (0.70)	3.39	0.910	ปานกลาง	6
2. สุขภัณฑ์ ในห้องน้ำ	12 (8.60)	91 (65.00)	29 (20.70)	4 (2.90)	4 (2.90)	3.74	0.774	มาก	3
3. สัญญาณ Wi-fi	6 (4.30)	31 (22.10)	53 (37.90)	30 (21.40)	20 (14.30)	2.81	1.072	ปานกลาง	8
4. คุณภาพสีที่ใช้ ทาภายในห้อง และตัวอาคาร	22 (15.70)	81 (57.90)	17 (12.10)	17 (12.10)	3 (2.10)	3.73	0.943	มาก	4
5. คุณภาพ สัญญาณโทรศัพท์ เคเบิลทีวี	2 (1.40)	70 (50.00)	38 (27.10)	28 (20.00)	2 (1.40)	3.3	0.854	ปานกลาง	7
6. วัสดุที่ใช้ทำ ประตู หน้าต่าง	12 (8.60)	101 (72.10)	22 (15.70)	4 (2.90)	1 (0.70)	3.85	0.634	มาก	1
7. วัสดุมือสัมผัส ต่าง ๆ เช่น ลูกบิด ประตู กลอนล็อก มือจับประตู หน้าต่าง	13 (9.30)	85 (60.70)	38 (27.10)	3 (2.10)	1 (0.70)	3.76	0.677	มาก	2
8. คุณภาพอากาศ ภายในห้องพัก	17 (12.10)	66 (47.10)	50 (35.70)	5 (3.60)	2 (1.40)	3.65	0.795	มาก	5
รวม (N = 140)						3.53	0.549	มาก	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ผู้เช่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพวัสดุ/ อุปกรณ์ที่ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.53$) หากพิจารณารายข้อพบว่า วัสดุที่ใช้ทำประตูหน้าต่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.85$) และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาก็จะเป็นวัสดุมือสัมผัสต่าง ๆ เช่น ลูกบิดประตู กลอนล็อก มือจับประตู, หน้าต่าง ($\mu = 3.76$) สุขภัณฑ์ในห้องน้ำ ($\mu = 3.74$) คุณภาพสีที่ใช้ทา

ภายในห้องและตัวอาคาร ($\mu = 3.73$) คุณภาพอากาศภายในห้องพัก ($\mu = 3.65$) ตามลำดับ และที่มีความพึงพอใจน้อยสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือสัญญาณ Wi-fi ($\mu = 2.81$)

ตารางที่ 4-9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อด้านปัจจัยข้างเคียง

ด้านปัจจัยข้างเคียง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. ระยะทางจาก อพาร์ทเมนท์ ไปที่ทำงาน	61 (43.60)	59 (42.10)	17 (12.10)	3 (2.10)	0	4.27	0.757	มาก	1
2. สภาพแวดล้อม ภายนอกอพาร์ทเมนท์	45 (32.10)	70 (50.00)	24 (17.10)	1 (0.70)	0	4.14	0.712	มาก	4
3. ระยะทางจาก อพาร์ทเมนท์ไปตลาด ร้านสะดวกซื้อ	46 (32.90)	80 (57.10)	11 (7.90)	3 (2.10)	0	4.21	0.673	มาก	3
4. ระยะทางจาก อพาร์ทเมนท์ไป สถานีขนส่ง	55 (39.30)	66 (47.10)	17 (12.10)	2 (1.40)	0	4.24	0.718	มาก	2
5. ความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมอาศัยในอาคาร	28 (20.00)	58 (41.40)	43 (30.70)	11 (7.90)	0	3.74	0.870	มาก	6
6. พื้นที่ในการจอดรถ ภายในบริเวณ อพาร์ทเมนท์	21 (15.00)	44 (31.40)	45 (32.10)	30 (21.40)	0	3.40	0.988	มาก	7
7. ทำเลที่ตั้งของ อพาร์ทเมนท์	34 (24.30)	87 (62.10)	13 (9.30)	6 (4.30)	0	4.06	0.712	มาก	5
รวม (N = 140)						4.01	0.562	มาก	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อปัจจัยข้างเคียงอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$) มีคะแนนสูงสุดคือ ระยะห่างจากอพาร์ทเมนท์ไปที่ทำงาน ($\mu = 4.27$) รองลงมา ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ไปสถานีขนส่ง ($\mu = 4.24$) ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ไปตลาด ร้านสะดวกซื้อ ($\mu = 4.21$) สภาพแวดล้อมภายนอกอพาร์ทเมนท์ ($\mu = 4.14$) ตามลำดับ และลำดับคะแนนน้อยสุดคือ พื้นที่ในการจอดรถภายในอพาร์ทเมนท์ ($\mu = 3.40$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เข้าต่อต้านการจัดการภายในอพาร์ทเมนต์

ด้านการจัดการ ในอพาร์ทเมนต์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของทางอพาร์ทเมนต์	26 (18.60)	67 (47.90)	40 (28.60)	5 (3.60)	2 (1.40)	3.79	0.838	มาก	8
2. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่/พนักงานของอพาร์ทเมนต์	37 (26.40)	82 (58.60)	21 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.636	มาก	3
3. การจัดเก็บค่าเช่า	31 (22.10)	62 (44.30)	37 (26.40)	10 (7.10)	0 (0.00)	3.81	0.862	มาก	7
4. การบำรุงรักษาสภาพอาคารและห้องเช่า	33 (23.60)	64 (45.70)	36 (25.70)	5 (3.60)	2 (1.40)	3.86	0.867	มาก	6
5. การจัดเก็บพัสดุจดหมายของผู้เช่า	34 (24.30)	69 (49.30)	31 (22.10)	6 (4.30)	0 (0.00)	3.94	0.798	มาก	5
6. ระบบรักษาความปลอดภัย	33 (23.60)	88 (62.90)	11 (7.90)	4 (2.90)	4 (2.90)	4.01	0.831	มาก	4
7. การจัดเก็บขยะ	36 (25.70)	98 (70.00)	6 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	0.506	มาก	1
8. การรักษาความสะอาดภายในและบริเวณตัวอาคาร	44 (31.40)	85 (60.70)	7 (5.00)	4 (2.90)	0 (0.00)	4.21	0.662	มาก	1
รวม (N = 140)						3.99	0.582	มาก	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าต่อต้านการจัดการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$) โดยมี 2 หัวข้อ ที่มีคะแนนสูงสุดคือ การจัดเก็บขยะกับการรักษาความสะอาดภายในและบริเวณตัวอาคาร ($\mu = 4.21$) รองลงมาคือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ของอพาร์ทเมนต์ ($\mu = 4.11$) ระบบรักษาความปลอดภัย ($\mu = 4.01$) การจัดเก็บพัสดุ จดหมายผู้เช่า ($\mu = 4.94$) เรียงตามลำดับ และคะแนนน้อยสุดคือ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของทางอพาร์ทเมนต์ ($\mu = 3.79$)

ตารางที่ 4-11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่ออัตราค่าเช่าและบริการ

ด้านอัตราค่าเช่าและบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยประชากร (μ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. อัตราค่าเช่าห้องพัก	23 (16.40)	27 (19.30)	53 (37.90)	37 (26.40)	0 (0.00)	3.26	1.027	มาก	9
2. ค่าน้ำประปา	28 (20.00)	40 (28.60)	41 (29.30)	15 (10.70)	16 (11.40)	3.35	1.240	ปานกลาง	8
3. ค่าไฟฟ้า	31 (22.10)	40 (28.60)	40 (28.60)	28 (20.00)	1 (0.70)	3.51	1.069	มาก	7
4. อัตราเงินประกันห้องพัก	25 (19.90)	58 (41.40)	48 (34.30)	9 (6.40)	0 (0.00)	3.71	0.835	มาก	5
5. ค่าซักรีด	26 (18.60)	37 (26.40)	65 (46.40)	12 (8.60)	0 (0.00)	3.55	0.892	มาก	6
6. เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	34 (24.30)	80 (57.10)	23 (16.40)	3 (2.10)	0 (0.00)	4.04	0.704	มาก	2
7. เครื่องกรองน้ำหยอดเหรียญ	17 (12.10)	85 (60.70)	27 (19.30)	9 (6.40)	2 (1.40)	3.76	0.804	มาก	4
8. ราคาสินค้าในร้านค้าภายในอพาร์ทเมนต์	35 (25.00)	88 (62.90)	14 (10.00)	3 (2.10)	0 (0.00)	4.11	0.654	มาก	1
9. ร้านอาหารภายในอพาร์ทเมนต์	32 (22.90)	78 (55.70)	24 (17.10)	6 (4.30)	0 (0.00)	3.97	0.758	มาก	3
รวม (N = 140)						3.7	0.677	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เช่าต่ออัตราค่าเช่าและบริการอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.70$) มีอันดับที่ 1 คือ ราคาสินค้าในร้านค้าภายในอพาร์ทเมนต์ ($\mu = 4.11$) และมีลำดับรองลงมา คือ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ($\mu = 4.04$) ร้านอาหารภายในอพาร์ทเมนต์ ($\mu = 3.97$) เครื่องกรองน้ำหยอดเหรียญ ($\mu = 3.76$) อัตราเงินประกันห้องพัก ($\mu = 3.71$) ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ อัตราค่าเช่าห้องพัก ($\mu = 3.26$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า

ตารางที่ 4-12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า

ด้านความพึงพอใจ โดยรวมของผู้เช่า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. ท่านคิดว่าการตัดสินใจเช่าหอพักวาระกะอาพาร์ทเมนท์เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	33	65	42	0	0	3.94	0.732	มาก	1
2. ท่านมีความพอใจในการเช่าพักอาศัยที่วาระกะอาพาร์ทเมนท์	30	60	50	0	0	3.86	0.745	มาก	3
3. โดยรวมแล้วคุณลักษณะอาพาร์ทเมนท์และการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของท่านในการเช่าห้องพัก	32	66	42	0	0	3.93	0.726	มาก	2
รวม (N = 140)						3.91	0.686	มาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.91$) มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านคิดว่าการตัดสินใจเช่าหอพักวาระกะอาพาร์ทเมนท์เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง ($\mu = 3.94$) รองลงมาคือ โดยรวมแล้วคุณลักษณะอาพาร์ทเมนท์และการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของท่านในการเช่าห้องพัก ($\mu = 3.93$) และคะแนนน้อยสุดคือ ท่านมีความพอใจในการเช่าพักอาศัยที่วาระกะอาพาร์ทเมนท์ ($\mu = 3.86$) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การบอกต่อ

ตารางที่ 4-13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างการบอกต่อ

ด้านการบอกต่อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ประชากร (μ)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	การแปล ความหมาย ของค่าเฉลี่ย (μ)	ลำดับ ที่
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง				
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				
1. ท่านจะแนะนำ ครอบครัวมิตรสหาย เพื่อนร่วมงานหรือ บุคคลอื่น ๆ ที่ ต้องการหาเช่า อพาร์ทเมนท์ใน จังหวัดระยอง ให้มาเลือกใช้บริการ ที่วรรณภา อพาร์ทเมนท์	33 (23.60)	65 (45.40)	42 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	0.712	มาก	1
2. ท่านพูดถึงสิ่งที่ ประทับใจในการ เช่าพักอาศัยที่ วรรณภา อพาร์ทเมนท์	30 (21.40)	60 (42.90)	50 (35.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75	0.76	มาก	3
3. หากท่านได้ยิน บุคคลอื่น ๆ พูดถึง วรรณภาอพาร์ทเมนท์ ในแง่ลบท่านยินดี ที่จะช่วยแก้ต่างให้	32 (22.86)	66 (47.10)	42 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.72	0.759	มาก	2
รวม (N = 140)						3.76	0.679	มาก	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า มีแนวโน้มการบอกต่ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$) มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องการหาเช่า อพาร์ทเมนท์ในจังหวัดระยอง ให้มาเลือกใช้บริการที่วรรณภาอพาร์ทเมนท์ ($\mu = 3.80$) รองลงมา คือ ท่านพูดถึงสิ่งที่ประทับใจในการเช่าพักอาศัยที่วรรณภาอพาร์ทเมนท์ ($\mu = 3.75$) และน้อยสุดคือ

หากท่าน ได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงวรรณระกาทาร์ทเมนท์ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ไขให้
($\mu = 3.72$)

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์
มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน
ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 1

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์
และการบอกต่อ

ตัวแปร	B	Std. error	Beta	R	R square	P-value
ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ อพาร์ทเมนท์	1.123	0.066	0.823	0.823	0.678	0.000*
ตัวแปรตาม คือ การบอกต่อ						

หมายเหตุ * $p < 0.05$ (N = 140)

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์
สามารถพยากรณ์การบอกต่อได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
มาตรฐานเท่ากับ 0.823 โดยความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์สามารถอธิบาย
ความแปรปรวนของแนวโน้มการบอกต่อ ได้ร้อยละ 67.80 (R square = 0.678)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 2

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ และความพึงพอใจโดยรวม

ตัวแปร	B	Std. error	Beta	R	R square	P-value
1. ด้านตัวอาคาร, ห้องเช่า	0.218	0.107	0.149			0.044*
2. ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้	-0.091	0.092	-0.073			0.323
3. ด้านปัจจัยข้างเคียง	0.205	0.084	0.167			0.016*
4. ด้านการจัดการ	0.271	0.108	0.229			0.013*
5. ด้านอัตราค่าเช่าและบริการ	0.474	0.082	0.468			0.000*
				0.864	0.746	

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวม

หมายเหตุ * $p < 0.05$ (N = 140)

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านตัวอาคาร ห้องเช่า ด้านปัจจัยข้างเคียง ด้านการจัดการ และด้านอัตราค่าเช่าและบริการ สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ดังนี้ ด้านตัวอาคาร ห้องเช่าเท่ากับ 0.149 ด้านปัจจัยข้างเคียงเท่ากับ 0.167 ด้านการจัดการเท่ากับ 0.229 และอัตราค่าเช่าและบริการเท่ากับ 0.468 โดยความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ทั้งสี่ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 74.60 (R square = 0.746)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 3

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม และการบอกต่อ

ตัวแปร	B	Std. error	β	R	R square	P-value
ความพึงพอใจโดยรวม	0.764	0.054	0.772	0.772	0.596	0.000*

ตัวแปรตาม คือ การบอกต่อ

หมายเหตุ * $p < 0.05$ (N = 140)

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม สามารถทำนาย การบอกต่อ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.772 โดยความพึงพอใจโดยรวม สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบอกต่อได้ร้อยละ 59.60 (R square = 0.596)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 4

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ถดถอย เพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวม เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร	B	Std. error	β	R	R square	P-value
ขั้นที่ 1						
ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ อพาร์ทเมนท์	1.123	0.066	0.823	0.823	0.678	0.000*
ขั้นที่ 2						
ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ อพาร์ทเมนท์	0.806	0.116	0.591	0.837	0.701	0.000*
ความพึงพอใจโดยรวม	0.276	0.804	0.279			0.000*
ตัวแปรตาม คือ การบอกต่อ						

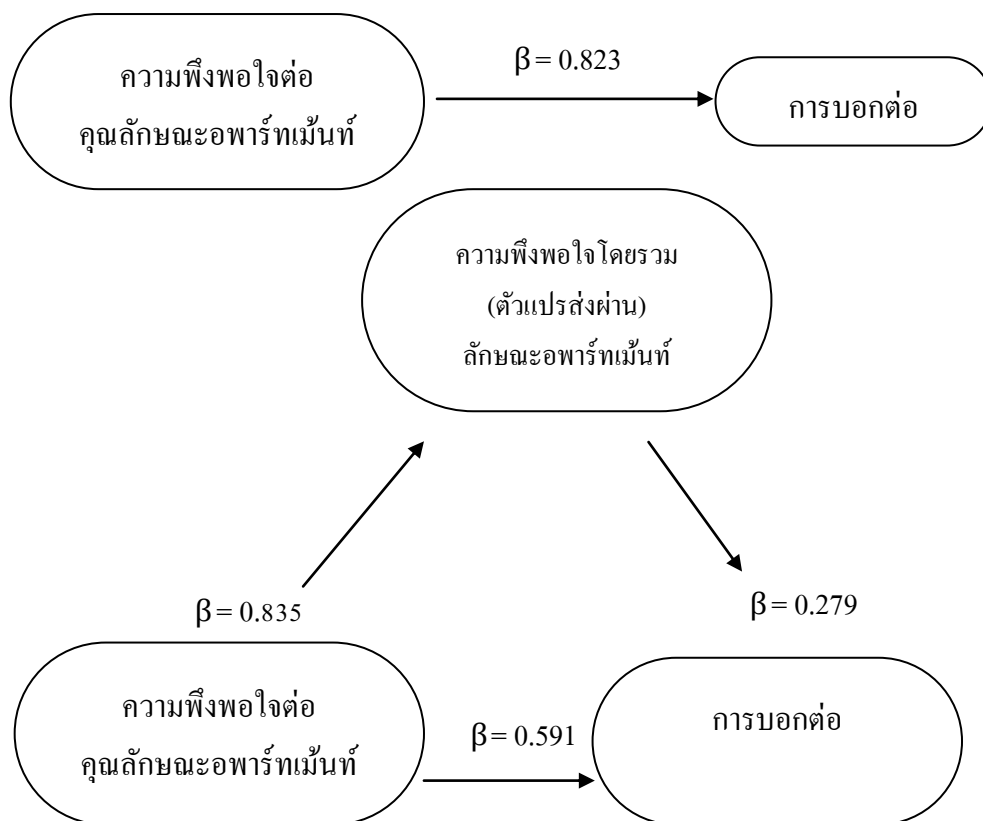
หมายเหตุ *p < 0.05 (N = 140)

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน และค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ระหว่างขั้นที่ 1 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ต่อการบอกต่อ โดยที่ยังไม่ได้ ควบคุมตัวแปรส่งผ่าน และขั้นที่ 2 มีการควบคุมตัวแปรส่งผ่าน โดยการนำความพึงพอใจโดยรวม เข้าไปเป็นตัวแปรอิสระร่วมด้วย

พบว่า ระดับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานจากขั้นที่ 1 ($\beta = 0.823$) สู่อันที่ 2 ($\beta = 0.591$) มีค่าลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ โดยรวมมีอิทธิพลการส่งผ่านแบบบางส่วน ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อ คุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ

โมเดลอิทธิพลส่งผ่าน

เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ต่อการบอกต่อ พบว่า อิทธิพลทางตรงของความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ที่มีต่อการบอกต่อ ในขั้นที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.823 แต่เมื่อนำตัวแปรส่งผ่าน เข้ามาใน โมเดลขั้นที่ 2 พบว่า มีค่าลดลงเหลือ 0.591



ภาพที่ 4-1 โมเดลอิทธิพลส่งผ่านของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรณีศึกษา วรระคา อพาร์ทเมนท์ จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ระดับความพึงพอใจโดยรวม และการบอกต่อ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมในฐานะที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ และการบอกต่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้เช่า วรระคา อพาร์ทเมนท์ จำนวน 140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บจากประชากรที่มีอยู่ในวรระคา อพาร์ทเมนท์ ทุกห้องเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ และ
3. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยแบบลดหลั่น (Hierarchical regression analysis) การวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

1. สรุปผลข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เข้า วรระกะกอพาร์ทเมนท์ พบว่า ผู้เข้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.30 โดยมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.10 ส่วนผู้ที่มีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่านั้น ไม่มีพักอาศัยอยู่ในวรระกะกอพาร์ทเมนท์ สถานภาพของผู้เข้าส่วนมากอยู่ในสถานะ โสด คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีการสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.60 และอยู่ในสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ 3.60 ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือผู้สำเร็จการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.90 และน้อยที่สุดผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.10 ผู้เข้ามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.10 น้อยสุด ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 2.90 และไม่มีผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 20,001- 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.60 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.40 และ ไม่มีผู้ที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์

2. สรุปผลความพึงพอใจต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ พบว่า ผู้เข้ามีความพึงพอใจต่อ ลักษณะอพาร์ทเมนท์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านปัจจัยข้างเคียง รองลงมาคือ ด้านการจัดการและด้านที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านคุณภาพวัสดุที่ใช้อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลวิจัยแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้เข้ามีความพึงพอใจของผู้เข้าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านตัวอาคาร ห้องเช่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบไฟฟ้าความสว่างในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาอยู่ในระดับมากคือ ความปลอดภัยโครงการถ่ายเทอากาศในตัวอาคาร และระบบน้ำประปา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ต่อจากนี้มีจำนวนหน้าต่าง/ ช่องระบายอากาศและแสงสว่างภายในห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ด้านขนาดห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านขนาดห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และรายการที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จำนวนและตำแหน่งที่ตั้งของถังดับเพลิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ผู้เข้ามีความ พึงพอใจต่อตัวอาคาร ห้องเช่า ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) โดยความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อย 2 ลำดับสุดท้ายคือ จำนวนและตำแหน่งที่ตั้งของถังดับเพลิง ($\mu = 3.50$) และขนาดห้องพัก ($\mu = 3.56$)

2.2 ผู้เช่ามีความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.53 หากพิจารณารายชื่อพบว่า วัสดุที่ใช้ทำประตู หน้าต่าง คิดเป็นร้อยละ 3.85 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ก็จะเป็น วัสดุมือสัมผัสต่าง ๆ เช่น ลูกบิดประตู กลอนล็อก มือจับประตู, หน้าต่าง คิดเป็นร้อยละ 3.76 สุขภัณฑ์ในห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 3.74 คุณภาพสีที่ใช้ทาภายในห้องและตัวอาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.73 คุณภาพอากาศภายในห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 3.65 ตามลำดับ และที่มีลำดับน้อยสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สัญญาณ Wi-fi คิดเป็นร้อยละ 2.81

2.3 ผู้เช่ามีความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านปัจจัยข้างเคียง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.01 มีคะแนนสูงสุดคือ ระยะห่างจากอพาร์ทเมนท์ไปที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 4.27 รองลงมา ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ไปสถานีขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 4.24 ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ไปตลาด ร้านสะดวกซื้อ คิดเป็นร้อยละ 4.21 สภาพแวดล้อมภายนอกอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 4.14 ตามลำดับ และลำดับคะแนนน้อยสุดคือ พื้นที่ในการจอดรถภายในอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ผู้เช่ามีความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.99 โดยมี 2 หัวข้อที่มีคะแนนสูงสุดคือ การจัดเก็บขยะ กับการรักษาความสะอาดภายในและบริเวณตัวอาคาร คิดเป็นร้อยละ 4.21 รองลงมาคือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่/ พนักงาน ของอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 4.11 ระบบรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 4.01 การจัดเก็บพัสดุ จดหมายผู้เช่า คิดเป็นร้อยละ 4.94 เรียงตามลำดับ และคะแนนน้อยสุดคือ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของทางอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.79

2.5 ผู้เช่ามีความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์ ด้านอัตราค่าเช่าและบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.70 มีอันดับที่ 1 คือ ราคาสินค้าในร้านค้าภายในอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 4.11 และมีลำดับรอง ๆ ลงมา คือ เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ คิดเป็นร้อยละ 4.04 ร้านอาหารภายในอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.97 เครื่องกรองน้ำหยอดเหรียญ คิดเป็นร้อยละ 3.76 อัตราเงินประกันห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 3.71 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ อัตราค่าเช่าห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม

สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.91 มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านคิดว่าการตัดสินใจเช่าหอพักวาระกะอาร์ทเมนท์เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 3.94 รองลงมาคือ โดยรวมแล้วคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์และการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของท่านในการเช่าห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 3.93 และคะแนนน้อยสุดคือ ท่านมีความพอใจในการเช่าพักอาศัยที่วาระกะอาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.86 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาก

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบอกต่อ

สรุปผลแนวโน้มการบอกต่ออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.76 มีคะแนนสูงสุดคือ ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องการหาเช่าอพาร์ทเมนท์ ในจังหวัดระยอง ให้มาเลือกใช้บริการที่วอร์ธกะอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.80 รองลงมาคือ ท่านพูดถึงสิ่งที่ประทับใจในการเช่าพักอาศัยที่วอร์ธกะอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 3.75 และน้อยสุดคือ หากท่าน ได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึงวอร์ธกะอพาร์ทเมนท์ในแง่ลบท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ คิดเป็นร้อยละ 3.72

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของอพาร์ทเมนท์ที่มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 1

คุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ สามารถทำนายการบอกต่อ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.823 โดยคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบอกต่อ ได้ร้อยละ 67.80 ($R^2 = 0.678$)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 2

คุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ เฉพาะด้านตัวอาคาร ห้องเช่า, ด้านปัจจัยข้างเคียง, ด้านการจัดการ และด้านอัตราค่าเช่าและบริการ สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ดังนี้ ด้านตัวอาคาร ห้องเช่าเท่ากับ 0.149 ด้านปัจจัยข้างเคียง เท่ากับ 0.167 ด้านการจัดการเท่ากับ 0.229 และอัตราค่าเช่าและบริการเท่ากับ 0.468 โดยคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ ทั้งสี่ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 74.60 ($R^2 = 0.746$)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 3

ความพึงพอใจโดยรวม สามารถทำนายการบอกต่อ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.772 โดยความพึงพอใจโดยรวม สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบอกต่อได้ร้อยละ 59.60 ($R^2 = 0.596$)

ผลการทดสอบขั้นตอนที่ 4

คุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ สามารถทำนายการบอกต่อได้ดี ถึงร้อยละ 67.80 ($R^2 = 0.678$) ซึ่งเมื่อมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะเข้ามาแทรกกลาง เป็นตัวแปรส่งผ่าน ทำให้สามารถทำการบอกต่อได้ถึง ร้อยละ 70.10 ($R^2 = 0.701$) ซึ่งหมายความว่า การที่ผู้เช่าหอพัก มีความพึงพอใจโดยรวมนั้น ได้ส่งผลต่อการบอกมากขึ้นกว่าจากการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์อย่างเดียว

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของอพาร์ทเมนท์

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ด้านตัวอาคาร, ห้องเช่า มีการส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม เพราะ การพักผ่อนมีความจำเป็นกับคนทุกคน ดังนั้น มนุษย์จึงมีความต้องการที่จะเลือกหาที่อยู่อาศัยที่ตนเองต้องการอยู่แล้วรู้สึกผ่อนคลายให้ความอบอุ่น และสะดวกสบาย พิโท ตาทอง (2547) กล่าวว่า ที่อยู่อาศัยที่ถูกสุขลักษณะจะต้องมีสภาพที่ช่วยส่งเสริมผู้อยู่อาศัยให้มีความสุขสบายทางจิตใจ ความต้องการทางด้านจิตใจของผู้อยู่อาศัยแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันไป แต่ความสบายใจนั้นส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อมในที่อยู่อาศัย ความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านจิตใจของผู้อยู่อาศัยที่สำคัญ คือ ความเป็นสัดส่วนของที่อยู่อาศัยและความเป็นอิสระและควรอยู่ห่างจากสิ่งรบกวน ห้องนอนควรจัดให้พอเหมาะไม่แออัด ความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรมีลักษณะที่น่าดู สวยงาม จึงจะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความสุขสบายในจิตใจ ความสะอาดที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา เพราะทำให้เกิดความสบายใจและสบายเมื่อพบเห็น รวมทั้งของเสียจะต้องได้รับการจัดเก็บให้เรียบร้อย จัดให้มีความสะดวกสบายแก่ผู้อยู่อาศัย ที่อยู่อาศัยควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นขั้นมูลฐานด้านต่าง ๆ

1.2 ด้านปัจจัยข้างเคียง มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม เพราะลูกค้าที่เลือกที่อยู่อาศัยนอกจากจะดูเรื่องสถานที่แล้ว ปัจจัยข้างเคียงก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการอยู่อาศัย เพราะจะทำให้การดำเนินชีวิตอยู่ง่ายขึ้น ลดการเดินทางไปยังจุดหมาย เช่นที่อยู่อาศัยติดถนนหลัก ทำให้สัญจรเดินทางสะดวก มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี และสภาพแวดล้อมดี ซึ่งสอดคล้องกับชัยยะ พัฒนะเจริญ (2539, หน้า 39) ที่อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและมาตรฐานของพื้นที่ใช้สอยอาคารในการเลือกที่อยู่อาศัยของแต่ละบุคคลนั้นว่าสามารถแยกพิจารณาปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการเลือกที่อยู่อาศัยที่สำคัญได้เป็น 2 ประการ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กัน โดยปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะทางกายภาพของที่พักอาศัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของแต่ละบุคคล โดยเป็นการพิจารณาถึงปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ดีต่อการอยู่อาศัย ความสะดวกในการเดินทางเข้าออก มีระบบสาธารณูปโภคที่ดี และสภาพของสังคมและวัฒนธรรมของบริเวณดังกล่าว

1.3 ด้านการจัดการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าโดยรวมเป็นเพราะว่าลูกค้าที่เข้ามาอยู่ในหอพักวาระกะอาร์ทเมนท์นั้น มีความต้องการที่จะพักอาศัยอยู่อย่างสงบและสะดวกสบาย หากว่าการจัดการ หรือการแก้ปัญหาของอาคารให้กับลูกค้าได้รวดเร็วและฉับไวแล้ว ก็ยังส่งผลดีให้กับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ซึ่ง Ahlbrandt and Brophy (1976) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการที่อยู่อาศัยและผู้เช่าก่อให้เกิดอิทธิพลขนาดใหญ่ต่อ

ความพึงพอใจในที่อยู่อาศัยของผู้เช่า นอกจากนี้การบริการซ่อมแซมที่ได้รับการดำเนินการ โดย การบริหารจัดการจะเป็นการจูงใจระดับของความพึงพอใจของผู้เช่าต่อที่อยู่อาศัยของพวกเขา สถานการณ์ที่ได้รับการพิจารณาในมุมมองของการซ่อมแซม คือ คุณภาพของการบริการที่นำเสนอ และระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการในเรื่องของการจัดการการร้องเรียนของผู้เช่า

1.4 ด้านอัตราค่าเช่าและบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าโดยรวม เพราะผู้เช่า จะเปรียบเทียบความคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายออกไป หากว่าผู้เช่าอยู่แล้วรู้สึกไม่คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นด้านราคาเช่า ค่าบริการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้อธิบายว่า ราคา (Price) หมายถึง คุณค่า ผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง 1. คุณค่า ในการรับรู้ในสายตาลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์สูงกว่า ราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2. ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3. การแข่งขัน 4. ปัจจัยอื่น ๆ

ส่วนด้านบริการถือว่าเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ทำเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539, หน้า 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

2. ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของอพาร์ทเมนท์ มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ และ ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม โดยที่มีความสัมพันธ์ในบางหัวข้อ ส่วนความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน เนื่องจากความพึงพอใจต่อคุณลักษณะอพาร์ทเมนท์สามารถส่งผลกับการบอกต่อของลูกค้าได้โดยตรง โดยที่ความพึงพอใจโดยรวมมีส่วนช่วยในการบอกต่อเป็นบางส่วนเท่านั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Zadkarim et al. (2011) เรื่อง มิติความสำคัญของคุณภาพสิ่งแวดล้อมต่อความพึงพอใจของผู้เช่าในอพาร์ทเมนท์ โดยศึกษาในกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้น้อย และรายได้สูง ผลการวิจัยพบว่า สำหรับกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้น้อย ความพึงพอใจ จะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะด้านค่าใช้จ่าย โดยความพึงพอใจโดยรวมมีบทบาท ในฐานะตัวแปรส่งผ่าน ไปยังการบอกต่อ ส่วนกลุ่มผู้เช่าที่มีรายได้สูง ความพึงพอใจจะได้รับอิทธิพล จากคุณลักษณะด้านคุณภาพวัสดุอุปกรณ์ และด้านคุณภาพการบริการ โดยความพึงพอใจโดยรวม สามารถรับบทบาทในฐานะตัวแปรส่งผ่านไปยังการบอกต่อได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงพัฒนาอรรถภาพพาร์ทเมนท์

1. ด้านตัวอาคาร, ห้องเช่า ควรใส่ใจด้านการป้องกันอุบัติเหตุมากขึ้น เช่น ติดตั้งถังเคมีดับเพลิงให้เห็นชัดเจนและจำนวนให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้เช่าเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อความปลอดภัยและการใส่ใจ
2. ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ ควรปรับปรุงสัญญาณ Wi-Fi และสัญญาณเบิ้ลทีวีให้มีคุณภาพใช้งานได้อยู่ตลอดเวลา เพราะปัจจุบันอินเทอร์เน็ตถือเป็นสิ่งสำคัญที่เกือบทุกคนจำเป็นต้องใช้ทำให้ต้องปรับปรุงให้สัญญาณ Wi-Fi มีคุณภาพที่ดีและคอยติดตามสอดส่องเรื่องคุณภาพสัญญาณเป็นระยะ ๆ
3. ด้านปัจจัยข้างเคียง สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมอาศัยในหอพัก เช่น การเชิญชวนผู้เช่ามาร่วมทำบุญอรรถพาร์ทเมนท์ เป็นต้น
4. ด้านการจัดการ ควรปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซม หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีต่าง ๆ เช่น ประปาไม่ไหล ไฟดับ หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และพัฒนาเรื่องระบบการเก็บค่าเช่าอาจจะเพิ่มเติมช่องทางการชำระเป็นการโอนผ่านทางธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้เช่า
5. ด้านอัตราค่าเช่า, บริการ ควรปรับปรุงเรื่องอัตราค่าเช่าห้องพักซึ่งอาจจะมีการคาสูงไป ควรทำการสำรวจราคาตลาด โดยอาศัยพื้นที่ทำเลในลักษณะเดียวกันเป็นเกณฑ์ ส่วนค่าน้ำประปาอาจเป็นเพราะทางการประปาคิดค่าน้ำในอัตราก้าวหน้า ซึ่งผู้เช่าบางคนอาจจะยังไม่เข้าใจในจุดนี้ ก็จะต้องชี้แจงต่อผู้เช่าเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตต่อไป

ควรให้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เช่า โดยเน้นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้เช่าต่อคุณลักษณะอรรถพาร์ทเมนท์ในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

- กาญจนา แก้วเทพ. (2541). *การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรภพ กาบทอง. (2539). *สภาพที่อยู่อาศัยในปัจจุบันสำหรับผู้ใช้งานในโรงงานผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์เคหพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเคหะพัฒนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทิมา แสงเลิศอุทัย. (2549). *การบริหารจัดการโรงเรียนในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น: การศึกษาเฉพาะกรณีของสองโรงเรียนในบริบทที่ต่างกัน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ใน *จิตวิทยาการบริการ*. หน้าที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 80-95. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2542). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างจำกัด*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยยะ พัฒนะเจริญ. (2539). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้อาศัยในทาวน์เฮาส์ 2 ชั้นที่อยู่อาศัยในโครงการที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก-ขนาดกลางและใหญ่ในย่านบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์เคหพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเคหะพัฒนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฐิตาภรณ์ สุขพัทธี. (2543). *ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านที่อยู่อาศัยโดยการเคหะแห่งชาติศึกษาเฉพาะชุมชนโครงการคลองกรุง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์ชัย เหมะ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของบริษัท เอช ที พี จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). *ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์ บริษัท
ณรงค์แมนชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทิพเนตร ปาसान่า. (2544). *สภาพแวดล้อมในสถาบันราชภัฏสุรินทร์*. สุรินทร์:
สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์กรและการบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2554). *แนวทางการลงทุนและบริหารกิจการอพาร์ทเมนท์สำหรับผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง*. *นักบริหาร*, 69(17), 20-25.
- นวลฉวี รัตตงศ์. (2543). *การบริการทางการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- นวลอนงค์ พานัด. (2556). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้
ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำ
ของลูกค้า*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบลซ, จี. อี. และเบลซ, เอ็ม. เอ. (2551). *การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด* (กมล ชัยวัฒน์,
แปล). กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ประชา มนต์ถาวร, สุภาภรณ์ นิพันธ์ไพศาล และวิบูลย์ ลินมาชวดี. (2546). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ
อัตราค่าเช่าอพาร์ทเมนท์ในเขต Downtown Area โดย Hedonic Pricing Model*.
สารนิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประยูทธ นาคศิลป์. (2548). *คุณภาพการบริหารอาคารสถานที่ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประสาน อูพารธรรม. (2535). *สภาพแวดล้อมสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตเทคนิค
กรุงเทพฯ*. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรศรี โลหะรังสี. (2549). *การบริหารจัดการห้องพักที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจ
ของผู้เช่าอาศัยบริเวณรอบสวนอุตสาหกรรมโรจนะ (อยุธยา)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

- พัชรี สุกใส. (2548). *การบริหารจัดการของผู้ประกอบการห้องเช่า ที่มีต่อพฤติกรรมและ การตัดสินใจเช่าที่พักอาศัยของลูกจ้าง ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- พิไท ตาทอง. (2547). *หลักการจัดการสุขภาพที่อยู่อาศัย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.yala.ac.th/links/pitai/Link/Link%209.1.htm>
- มนตรี เข้มกลิตกร. (2542). *รูปแบบของหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- รัชนกริ เศรษฐโฐ. (2532). *โครงสร้างสังคมและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศจี ปทุมวงศ์. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักในของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพฯ: สุพีเรียพรีนติ้งเฮาส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิถีชีวิตพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรีชญ์ ลักขิตานนท์, ศุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *การบริหาร การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). *ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต*. กองกิจการนิสิต พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Abdul Ghani, S. (2008). Neighbourhood factors in private low cost housing in Malaysia. *Habitat International*, 32, 485-493.
- Ahlbrandt, R. S., & Brophy, P. C. (1976). Management: An important element of the housing environment. *Environment and Behavior*, 8(12), 505-526.
- Bjorklund, K., & Klingborg, K. (2005). Correlation between negotiated rents and neighbourhood quality: A case study of two cities in Sweden. *Housing Studies*, 20(4), 627-647.
- Dichter, E. (1966). How word-of-mouth advertising works. *Harvard Business Review*, 44(6), 147-166.

- Hawkins, R. J., Best, K., & Coney, A. (1998). *Consumer behavior: Building marketing strategy dell*. Boston: Mass. McGraw-Hill.
- Husna, S., & Nurizan, Y. (1987). Housing provision and satisfaction of low income households in Kuala Lumpur. *Habitat International*, 13(4), 63-39.
- Johan, A. (1976). Reflections on research in consumer behavior. In B. B. Anderson (Eds.), *Advances in consumer research* (pp. 213-221). OH: Association for Consumer Research.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Personal influence: The part played by people in the flow of communication*. New York: The Free Press.
- Kearney, A. R. (2006). Residential development patterns and neighborhood satisfaction: Impacts of density and nearby nature. *Environment And Behaviour*, 38(1), 112-139.
- Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing Research*, 59(4), 71-82.
- Paris, D. E., & Kangari, R. (2005). Multifamily affordable housing: Residential satisfaction. *Journal of Performance of Constructed Facilities*, 5, 138-145.
- Ramdane, D., & Abdullah, A. (2000). Satisfaction level with neighbourhoods in low-income public housing in yemen. *Property Management*, 18(4), 230-242.
- Salleh, A. N. A., Yusof, B. N. A., Salleh, C. A. G., & Johari, D. N. (2011). Tenant satisfaction in public housing and its relationship with rent arrears: Majlis bandaraya ipoh. *Perak Malaysia*, 2, 10-17.
- Savasdisara, T., Tips, W. E. J., & Suwannodom, S. (1989). Residential satisfaction in private estates in Bangkok: A comparison of low cost housing estates and determinant factors. *Habitat International*, 13(1), 65-73.
- Ukoha, O. M., & Beamish, J. O. (1997). Assessment of residents' satisfaction with public housing in Abuja, Nigeria. *Habitat International*, 21(4), 445-460.
- Varady, D. P., & Carrozza, M.A. (2000). Toward a better way to measure customer satisfaction levels in public housing: A report from Cincinnati. *Housing Studies*, 15(6) 797-82.
- Shiba, S., Graham, A., & Walden, D. (1993). *A new American TQM*. Oregon: Productivity Press.

Westbrook, R. A. (1987). Product/ consumption-based affective responses and post-purchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(7), 258-270.

Zadkarim, S., Emari, H., Sanatkar, S., & Barghlame, H. (2011). Environmental quality as important dimension of customer satisfaction in apartment industry. *African Journal of Business Management*, 1(5), 7273-7275.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อลักษณะอาหารที่เน้นที่กับการบอกต่อ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน: กรณีศึกษา วรณะกาอพาร์ทเมนท์ จังหวัดระยอง
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา และปรับปรุงคุณภาพบริการอพาร์ทเมนท์ เพื่อให้ท่านได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบมา มีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้
“ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ให้ตรงตามความเป็นจริง

- 1) เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- 2) อายุ 1) 20 ปี หรือต่ำกว่า
 2) 21-30 ปี
 3) 31-40 ปี
 4) 41-50 ปี
 5) มากกว่า 50 ปี
- 3) สถานภาพ 1) โสด 2) สมรส 3) อื่น ๆ
- 4) ระดับการศึกษา 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 5) อาชีพ 1) รับราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
 5) ไม่ประกอบอาชีพ (พ่อบ้าน, แม่บ้าน, นักเรียน-นักศึกษา)
- 6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2) 10,001-20,000 บาท
 3) 20,001-30,000 บาท 4) 30,001-40,000 บาท
 5) สูงกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อลักษณะอพาร์ทเมนท์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางให้ตรงตามความเป็นจริง/ ความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อ ลักษณะอพาร์ทเมนท์	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
ด้านตัวอาคาร, ห้องเช่า					
1) ขนาดห้องพัก					
2) ขนาดห้องน้ำ					
3) จำนวนหน้าต่าง/ ช่องระบาย อากาศและแสงสว่างภายใน ห้องพัก					
4) การออกแบบพื้นที่ใช้สอยภายใน ห้องพัก					
5) จำนวนและตำแหน่งที่ตั้ง ของถังดับเพลิง					
6) ความปลอดภัยการถ่ายเท อากาศภายในตัวอาคาร					
7) ระบบไฟฟ้า ความสว่าง ในตัวอาคาร					
8) ระบบน้ำประปา					
ด้านคุณภาพวัสดุ, อุปกรณ์ที่ใช้					
9) เฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง					
10) สุขภัณฑ์ในห้องน้ำ					
11) สัญญาณ Wi-Fi					
12) คุณภาพสีที่ใช้ทาภายในห้อง และตัวอาคาร					
13) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ เคเบิลทีวี					

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อ ลักษณะอพาร์ทเมนท์	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
14) วัสดุที่ใช้ทำประตู หน้าต่าง					
15) วัสดุมือสัมผัสต่าง ๆ เช่น ลูกบิด ประตู กลอนล็อก มือจับประตู หน้าต่าง					
16) คุณภาพอากาศภายในห้องพัก					
ด้านปัจจัยข้างเคียง					
17) ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ไปที่ ทำงาน					
18) สภาพแวดล้อมภายนอก อพาร์ทเมนท์					
19) ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ ไปตลาดร้านสะดวกซื้อ					
20) ระยะทางจากอพาร์ทเมนท์ ไปสถานีขนส่ง					
21) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมอาศัย ในอาคาร					
22) พื้นที่ในการจอดรถภายใน อพาร์ทเมนท์					
23) ทำเลที่ตั้งของอพาร์ทเมนท์					
ด้านการจัดการ					
24) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ของทางอพาร์ทเมนท์					
25) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่/ พนักงานของอพาร์ทเมนท์					
26) การจัดเก็บค่าเช่า					

ความพึงพอใจของผู้เช่าต่อ ลักษณะอพาร์ทเมนท์	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
27) การบำรุงรักษาสภาพอาคาร และห้องเช่า					
28) การจัดเก็บพัสดุ จดหมายของ ผู้เช่า					
29) ระบบรักษาความปลอดภัย					
30) การจัดเก็บขยะ					
31) การรักษาความสะอาดภายใน และบริเวณตัวอาคาร					
ด้านอัตราค่าเช่าและบริการ					
32) อัตราค่าเช่าห้องพัก					
33) ค่าน้ำประปา					
34) ค่าไฟฟ้า					
35) อัตราเงินประกันห้องพัก					
36) ค่าซักกรีด					
37) เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ					
38) เครื่องกรองน้ำหยอดเหรียญ					
39) ราคาสินค้าในร้านค้าภายใน อพาร์ทเมนท์					
40) ร้านอาหารภายในอพาร์ทเมนท์					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางให้ตรงตามความเป็นจริง/ ความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เช่า อพาร์ทเมนท์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ท่านคิดว่าการตัดสินใจเช่าหอพัก วรรณะกอพาร์ทเมนท์เป็น การตัดสินใจที่ถูกต้อง					
2) ท่านมีความพอใจในการเช่าพัก อาศัยที่วรรณะกอพาร์ทเมนท์					
3) โดยรวมแล้วคุณลักษณะ อพาร์ทเมนท์และการให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการ ของท่านในการเช่าห้องพัก					

ส่วนที่ 4 การบอกต่อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางให้ตรงตามความเป็นจริง/ ความคิดเห็นของท่าน

การบอกต่อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ท่านจะแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ ต้องการหาเช่าอพาร์ทเมนท์ใน จังหวัดระยอง ให้มาเลือกใช้บริการ ที่วรรณะกอพาร์ทเมนท์					
2) ท่านพูดถึงสิ่งประทับใจในการ เช่าพักอาศัยที่วรรณะกอพาร์ทเมนท์					
3) หากท่านได้ยินบุคคลอื่น ๆ พูดถึง วรรณะกอพาร์ทเมนท์ในแง่ลบ ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
อักษรวิสุทธิ

อักขรวิสุทธิ์

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13747	Dec 4, 2015 at 10:40 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย การผลิตสไลด์งานบรรยายเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์จากนมผงสำหรับทารกและ เด็กวัยเตาะแตะในโครงการพัฒนา อาหารนมผงสำหรับทารกและเด็กวัย เตาะแตะ.docx	Completed	100%

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13748	Dec 4, 2015 at 11:17 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย การผลิตสไลด์งานบรรยายเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์จากนมผงสำหรับทารกและ เด็กวัยเตาะแตะในโครงการพัฒนา อาหารนมผงสำหรับทารกและเด็กวัย เตาะแตะ.docx	Completed	100%

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13749	Dec 4, 2015 at 11:21 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย การผลิตสไลด์งานบรรยายเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์จากนมผงสำหรับทารกและ เด็กวัยเตาะแตะในโครงการพัฒนา อาหารนมผงสำหรับทารกและเด็กวัย เตาะแตะ.docx	Completed	100%

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13750	Dec 4, 2015 at 11:41 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย การผลิตสไลด์งานบรรยายเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์จากนมผงสำหรับทารกและ เด็กวัยเตาะแตะในโครงการพัฒนา อาหารนมผงสำหรับทารกและเด็กวัย เตาะแตะ.docx	Completed	100%

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13751	Dec 4, 2015 at 11:41 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย การผลิตสไลด์งานบรรยายเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์จากนมผงสำหรับทารกและ เด็กวัยเตาะแตะในโครงการพัฒนา อาหารนมผงสำหรับทารกและเด็กวัย เตาะแตะ.docx	Completed	100%

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
13752	Dec 4, 2015 at 11:25 AM	20714221@mc.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	งานวิจัย 13.pdf	Completed	100%