

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ
หอพักเอกชน: กรณีศึกษา เขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค
อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

Service Quality Affecting Customer Loyalty of The Private
Dormitory: A Case Study of Mueang Ski Kai Sub-District Area,
Warin Chamrap District, Ubon Ratchathani Province

เทียนชัย งามนา¹ ธรรมวิมล สุขเสริม²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล เมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่พักอาศัยในหอพักเอกชนขนาดใหญ่และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้อง จำนวน 302 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
Daidomi_bd@hotmail.com

² อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการไปในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ และมีทิศทางเดียวกัน ส่วนการพยากรณ์ตัวแปรนั้นพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักมีเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเป็นรูปธรรมเท่านั้น

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ

Abstract

The purposes of this study were as follows: 1) to examine the relationship between quality of the services and customer loyalty in Mueang Sri Kai sub-district area, Warin Chamrap district, Ubon Ratchathani province and 2) to examine the quality of services that influenced to customer loyalty in Mueang Sri Kai sub-district area, Warin Chamrap district, Ubon Ratchathani province. A sample was selected from 302 people who live in private dormitory with large number of rooms more than 100 rooms. The instrument was questionnaires. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation and multiple regression.

The study revealed that the quality of services such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy were positively associated with the customer loyalty. The supposition found that the quality of services such as assurance and tangible are influenced to the customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยมีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ ทั้งในส่วนของวิสาหกิจทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม (small and medium enterprises: SMEs) มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (ชำนาญ รอดภัย, 2555) ทั้งนี้ธุรกิจบริการเป็นภาคธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตสูง ธุรกิจห้องพักรับรอง หรือที่เรียกว่า หอพักเอกชน เป็นธุรกิจบริการอีกประเภทหนึ่งที่มีความได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการ ซึ่งในปัจจุบันมีอัตราการขยายตัวที่สูงขึ้น มีการกระจายตัวของธุรกิจไปในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งส่วนมากจะอยู่ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจและในเขตชุมชนเมือง เช่น สำนักงาน ห้างร้าน และสถานศึกษา เพราะผู้คนมีความจำเป็นที่จะต้องหาที่อยู่อาศัยใกล้เคียงกับสถานที่ทำงานและสถานศึกษา เพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้สร้างความแตกต่างในการพัฒนาธุรกิจหอพักเอกชน คือ “คุณภาพของสินค้าและบริการ” ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และ

สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2555 อ้างถึงใน รัชยา สุขสวัสดิ์, 2556)

คุณภาพการบริการจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างความแตกต่าง และพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจหอพักเอกชน เพราะธุรกิจบริการนั้นให้ความสำคัญกับผู้บริโภคเป็นอันดับแรก ดังนั้นการสร้างบริการที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ จะสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการได้ สำหรับความภักดีของผู้บริโภค (customer loyalty) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีองค์ประกอบสำคัญที่สร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ เนื่องจากลูกค้ามีการซื้อหรือใช้บริการซ้ำและมีการบอกต่อให้ผู้อื่นให้มีการซื้อหรือใช้บริการที่ตนมีความภักดีอีกด้วย ความภักดีของผู้บริโภคจึงมีความหมายถึง การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการหนึ่ง ที่เกิดจากความเชื่อมั่น การนึกถึง หรือเป็นสิ่งที่ตรงใจผู้บริโภค และทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำต่อเนื่องตลอดมา (Da Silva & Alwi, 2008)

จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีผู้ประกอบการให้ความสนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจประเภทต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งธุรกิจบริการหอพักเอกชน จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแหล่งที่ตั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อ เป็นต้น ส่งผลให้เขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลเมืองศรีไคมีผู้ประกอบการเข้ามาจัดตั้งหอพักเอกชนเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลเบื้องต้นจำนวน 160 ราย และในปัจจุบันได้มีการขยายการเติบโตของธุรกิจ

ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มธุรกิจหอพัก เอกชน การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจถึงปัญหา เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ เกิดการใช้ซ้ำ มีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความภักดีต่อการใช้บริการของผู้บริโภคในระยะยาว จากผลเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจทำการศึกษา โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ สำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาธุรกิจหอพักให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ให้แก่เศรษฐกิจชุมชน และสังคมต่อไป

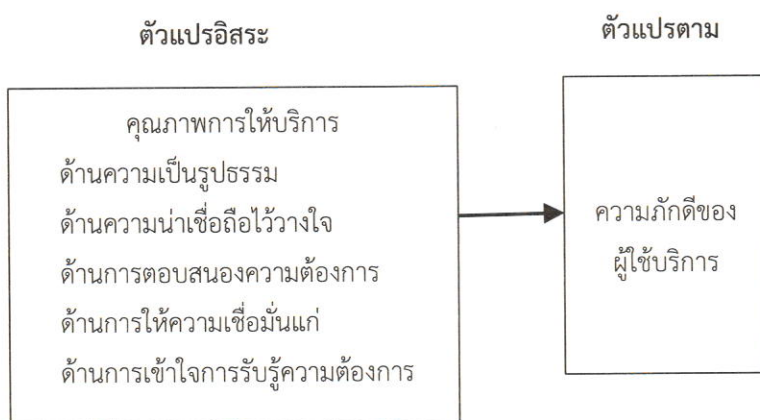
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของหอพักเอกชนที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา เขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน กรณีศึกษา เขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 302 คน จากสูตรทราบปริมาณจำนวนประชากรของ Yamane (1973)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
2. คุณภาพการบริการมีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากงานวิจัย บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ วรรณกรรมเกี่ยวกับงานบริการ รวมถึงผลงานที่เกี่ยวข้องกับความภักดีต่อบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดจากงานวิจัยเพื่อเป็นแนวทาง และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตอนที่ 2 เป็นลักษณะของคำถามเกี่ยวกับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ซึ่งทั้ง 2 ตอนนั้นเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปดำเนินการทดลอง try-out จำนวน 30 คน โดยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้อง ได้ค่า IOC เท่ากับ .92 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .96

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหอพัก ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 302 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เป็นแบบมาตราส่วน 5 ช่วง การนับจำนวน และน้ำหนักระดับความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวเลขแทนระดับน้ำหนัก โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ และใช้การวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. ดำเนินการทดสอบสมมติฐาน โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณภาพการบริการและตัวแปรด้านความภักดี โดยใช้ ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน (pearson correlation) และค่าสถิติการวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression) มาพยากรณ์หาตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน

โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน โดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (tangible) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการ (responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (assurance) และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (empathy)

1. ระดับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .63 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของค่าเฉลี่ยจำแนกเป็น

รายชื่อ จำนวน 8 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.13 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .83 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ส่วนข้อคำถามเรื่องการมีระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย ทั้งแบบสายสัญญาณ และแบบไร้สายไว้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.70 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .98

2. ระดับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .72 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 4 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าในหัวข้อเรื่อง หอพักมีการออกไปเสริมรับเงินทุกครั้ง ที่มีการจ่ายค่าเช่าห้องพักหรือบริการเสริมอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.17 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .89 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน ส่วนข้อคำถามเรื่องผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการบริหาร โดยมีการแสดงเอกสาร หรือหลักฐานการรับรองหอพัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .89

3. ระดับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของ

ค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดจะเห็นได้ว่าในหัวข้อเรื่อง ผู้ใช้บริการสามารถทำการจองห้องพักได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .86 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อความนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน และข้อความเรื่องห้องพักตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.74 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .95

4. ระดับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการห้องพักเอกชน ในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .65 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 7 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดจะเห็นได้ว่าในหัวข้อเรื่อง ระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน เช่น กล้องวงจรปิด ระบบคีย์การ์ดเข้าและออกจากตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.08 เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .93 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อความนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน และข้อความเรื่องการมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .88

5. ระดับคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการห้องพักเอกชน ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .80 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณา

น้ำหนักของค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 3 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าในหัวข้อเรื่อง พนักงานให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .84 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน และข้อคำถามเรื่องการมีกล่องรับการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.65 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .94

จากระดับคุณภาพการบริการทั้งหมด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .72 เมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ และข้อคำถามด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.75 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .80

ในส่วนระดับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านระยะเวลาพักอาศัย ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ และด้านความภูมิใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .79 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาน้ำหนักของค่าเฉลี่ยจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 4 ข้อ พิจารณาจากทุกข้อมีระดับความคิดเห็นมากทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าในส่วนของด้านความภูมิใจ ในข้อคำถามเรื่องท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหอพัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.90 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .79 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนี้มากเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน และในส่วนของด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ในข้อคำถาม

เรื่องท่านสนับสนุนเพื่อนหรือคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .94

ผลวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบคุณภาพการบริการจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรม มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ($r = .57$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ($r = .54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ($r = .59$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ($r = .72$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน ($r = .59$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุ

คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ที่สามารถยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig เท่ากับ .05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการให้ความเชื่อมั่น เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่า sig. เท่ากับ .02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น คุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า sig. เท่ากับ .24 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จึงไม่สามารถนำไปใช้พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า sig. เท่ากับ .28 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น คุณภาพการบริการในการตอบสนองความต้องการ จึงไม่สามารถนำไปใช้พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ มีค่า sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ดังนั้น คุณภาพการบริการในการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ สามารถนำไปใช้พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่า sig. เท่ากับ .05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .05 ดังนั้น คุณภาพการบริการในการเข้าใจการรับรู้

ความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงไม่สามารถนำไปใช้พยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการหอพัก

สรุปการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้เครื่องมือคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ พบว่า คุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ทำการศึกษาวิจัย

อภิปรายผล

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นินา ตั้งเสงี่ยมวิสัย (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการว่า ควรมีเครื่องหมายบอกทิศทางบันไดหนีไฟ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาริชาติ นามวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการว่า การบริหารจัดการอพาร์ทเมนต์ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าถือว่าเป็นจุดแข็งอีกประการหนึ่งของ

อพาร์ทเมนต์ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ รวมทั้งสอดคล้องผลงานวิจัยของ พรณทิพย์ ปรากฏาวิริยะ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงแรมบุญเพลส จังหวัดเลย กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการว่า โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีกล้องวงจรปิดทางเข้าออก และบริเวณทางเดิน

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา และสามารถนำไปพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ศาสตรา (2553) ได้ศึกษาความคาดหวังการรับรู้จริงและความภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยชินวัตร พบว่า นักศึกษาได้รับการบริการที่มีความเชื่อมั่น เช่น หอพักมีการให้บริการปรึกษาด้านสุขอนามัย จากแพทย์/พยาบาล/ผู้ทรงคุณวุฒิ และมีประสบการณ์ รวมถึงการมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด/รปภ. 24 ชม. ซึ่งส่งผลต่อความภักดีของนักศึกษาในการใช้บริการในอนาคต แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. ด้านความเป็นรูปธรรม มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณวดี พัฒนชัย (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวถึงคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการว่า บรรยากาศเอื้อต่อ

การใช้บริการ ห้องพักระยะยาว มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล (2551) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการว่า ลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ เป็นสิ่งดึงดูดให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ และรู้สึกได้ตั้งแต่แรกเห็น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นินา ตั้งเสงี่ยมวิสัย (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการว่า ผู้รับบริการมองความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ชัดเจน

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา และสามารถนำไปพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานผลวิจัยของ กฤษณรักษ์ ศรีขาว (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการสร้างความจงรักภักดีของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 อุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อการสร้างความจงรักภักดีร้อยละ 29.7 แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด

3. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรสุภา ชมวงศ์ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการว่า พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเป็นกันเอง และพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรหมทิพย์ ปราชญาวีริยะ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงแรมใบบุญเพลส จังหวัดเลย กล่าวถึง ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการว่า พนักงานให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ และพนักงานเอาใจใส่รายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา และไม่สามารถนำไปพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา ลบรัมย์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการกับความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทวิวัฒน์คอนสตรัคชั่น ชีพพลาย แอนด์ เรนเทล จำกัด พบว่า คุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าสูงที่สุด และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด

4. ด้านการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรสุภา ชมวงศ์ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการว่า พนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอเมื่อลูกค้าต้องการ พนักงานให้บริการรวดเร็วและทันที พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นีนา ตั้งเสงี่ยมวิสัย (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี กล่าวถึง ด้านการตอบสนองความต้องการว่า ลูกค้าสามารถติดต่อเข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็ว และพนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีความเต็มใจให้บริการตลอดเวลา

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา และไม่สามารถนำไปพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการน้อย ให้บริการช้าและไม่ค่อยมีความตรงต่อเวลาการนัดหมาย และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มติกา คำหา (2555) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักที่มีต่อความภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า การแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน เป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยต้องแสวงหาและทำความเข้าใจต่อ

ความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด จนเกิดเป็นความภักดีของลูกค้า

5. ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโซคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ว่า ควรมีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจน เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาวัลย์ จันทราวดี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นทอนัน ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร กล่าวถึง คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ว่า โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมวรรณ รุ่งโรจน์ (2556) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้จริงต่อการบริการ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนดุสิตเพลส กรุงเทพมหานคร กล่าวถึง คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ว่า การบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ในเรื่องการรักษามาตรฐานการให้บริการ และเรื่องความถูกต้องเที่ยงตรงของการบริการ มีความสัมพันธ์กันกับความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนดุสิตเพลส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ไม่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา และไม่สามารถนำไปพยากรณ์ความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สุกัญญา ลบแยม (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการกับความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทวิวัฒน์คอนสตรัคชั่น ซัพพลาย แอนด์ เรนเทล จำกัด พบว่า บริษัทมีการคืนเงินค้ำประกันตามวัน และเวลาที่กำหนด รวมถึงให้บริการได้ตามที่สัญญา หรือตกลงกันไว้ ซึ่งตัวแปรด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้นี้ จะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เขมกร เข็มน้อย (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ในสังกัดเขตสมุทรสาคร พบว่า ลูกค้าให้ความเชื่อถือพนักงานของธนาคารออมสินที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการนั้นมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักในระดับมาก ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นสามารถเป็นตัวชี้วัดระดับมาตรฐานของสถานประกอบการ หรือธุรกิจบริการประเภทหอพัก เพราะเนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจหอพักเอกชนมีอัตราการขยายตัวที่สูงขึ้น รวมทั้งมีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผน หรือพัฒนารูปแบบธุรกิจหอพักเอกชน ให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักเอกชน ควรศึกษาแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการ เพื่อที่จะส่งผลต่อความภักดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ซึ่งงานวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่มีสำคัญและส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ ในเขตพื้นที่ทำการศึกษานี้ ได้แก่

1.1 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง ระบบความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน เช่น กล้องวงจรปิด ระบบคีย์การ์ดเข้าและออกจากตัวอาคาร มีรั้วรอบบริเวณที่พักอาศัย มีแสงสว่างเพียงพอ และมีระบบป้องกันภัย เช่น ถังดับเพลิง สัญญาณเตือนฉุกเฉินที่ได้รับมาตรฐาน

1.2 ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพักครบครัน เช่น โต๊ะทำงาน เตียง ตู้เสื้อผ้า เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ มีเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญไว้ให้บริการ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาด สวยงาม เหมาะแก่การพักอาศัย

2. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ควรปรับปรุงและพัฒนา แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อนำไปใช้สร้างความภักดีของผู้ใช้บริการหอพักเอกชน ในเขตพื้นที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานให้การบริการกับผู้ใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการ มีความเอาใจใส่ และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ และควรมีกิจกรรมแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องพักได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พนักงานหอพักสามารถให้บริการห้องพักที่พร้อมให้บริการตรงตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้ และพนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

2.3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง การออกใบเสร็จรับเงิน ควรมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าเช่าห้องพักหรือบริการเสริมอื่น ๆ การวางเงินมัดจำ มีเงื่อนไขระบุในสัญญาอย่างชัดเจนและยุติธรรม เช่น มีการคืนเงินเมื่อย้ายออกตามกำหนด ส่วนรายละเอียดของห้องพัก หรือบริการเสริม ต่าง ๆ ต้องมีความถูกต้องตรงตามการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการในบางกิจกรรมอยู่ในระดับมาก และเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปรียบเทียบและประเมินคุณภาพของการบริการ ทั้งก่อนการรับบริการ และหลังการรับบริการ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับรู้ทั้งหมด และนำไปสู่การวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการในธุรกิจต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสนใจเรื่องคุณภาพการบริการ แต่คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ยังไม่สามารถตอบโจทย์ความความภักดีของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาประเด็นอื่นที่สามารถสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการร่วมอยู่ด้วย เช่น การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ หอพักเอกชน: กรณีศึกษา เขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์และความเมตตาจาก ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อแนะนำ และชี้แนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัว “งามนา” ที่อบรมเลี้ยงดู ให้กำลังใจ และสนับสนุนมาโดยตลอด รวมถึงพี่น้องร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 6 ตลอดจนผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวถึง ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณรักษ์ ศรีขาว. (2555). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการสร้างความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารธนชาติ จำกัด อุบลราชธานี 4 สำนักงานเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.**
- ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล. (2551). **การพัฒนามาตรฐานวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

เชมกร เข็มน้อย. (2554). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผล
ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขต
สมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชำนาญ รอดภัย. (2555). การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและ
ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความจงรักภักดีของหอพัก
นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

นينا ตั้งเสียมวิสัย. (2553). คุณภาพการให้บริการของธุรกิจแมนชั่นในเขต
เทศบาลนครอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปัทมวรรณ รุ่งโรจน์. (2556). ความคาดหวัง การรับรู้จริงต่อการบริการและ
ความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมสวนดุสิตเพลส กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
ดุสิต.

ปาริชาติ นามวัฒน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับ
คุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ที่ให้เช่าในเขตเทศบาลเมือง
ชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏชัยภูมิ.

ประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์. (2549). ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการ
บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พรรณทิพย์ ปราษฎาวิริยะ. (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมใบบุญเพลส จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรรณวดี พัฒนชัย. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัตติกา คำหา. (2555). ผลกระทบของการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักที่มี
ต่อความภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รติยา สุขสวัสดิ์. (2556). การวัดคุณภาพการบริการและความภักดีต่อบริการ
ของธุรกิจเสริมในสถานีบริการน้ำมัน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรสุภา ชมวงศ์. (2552). คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมใน
ประเทศไทย: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมบูติก และ
โรงแรมธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิลาวัลย์ จัทราวดี. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของโรงแรม คิงรอยัลการ์เดนส์อินน์ ถนนสาทรใต้
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.