

## การบริหารจัดการของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น THE MANAGEMENT OF MEDIUM SIZE DORMITORY ENTREPRENEURS AROUND KHON KAEN UNIVERSITY

พัสวีย์ บรรเทา<sup>1</sup>  
เศกสรรค์ ยงวนิชย์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของหอพักและผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในธุรกิจหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น 3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการหอพักของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการหอพักจำนวน 10 คน และใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพัก จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50-60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และใช้เงินลงทุนก่อตั้งหอพัก 10-20 ล้านบาท ปัญหาที่พบมากที่สุดในเรื่องธุรกิจหอพัก 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการรับชำระเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก และนักศึกษาย้ายหอพัก การบริหารจัดการหอพัก พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนทำหอพักให้น่าอยู่อาศัย เลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีการเตรียมพร้อมรับมือกับทุกปัญหาและได้บริหารจัดการหอพักด้วยตนเอง การกำหนดตั้งราคาค่าเช่าห้องพักและค่าน้ำค่าไฟฟ้าจากราคาคู่แข่ง ใช้ระบบการรับชำระเงินด้วยตนเอง และมีการจ้างบุคลากรตามความเหมาะสมของงาน มีผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ยึดถือการดูแลเอาใจใส่และคุ้มครองนักศึกษาเสมือนคนในครอบครัวเป็นหลักการบริหารจัดการธุรกิจ และมีการตรวจสอบปัญหาต่างๆ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหอพักของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และปัจจัยที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านส่งเสริมการตลาด

### Abstract

The objectives of this study were to study the general data, the problems, the entrepreneurs' management, the consumers' behavior, and the factors influencing the decision of choosing medium sized dormitories around Khon Kaen University. The researcher used in-depth interview techniques within a group of 10 entrepreneurs operating medium size dormitories located around Khon Kaen University and utilized 400 questionnaires. The results indicated that the majority of dormitory entrepreneurs were male, aged 50-60 years old, had graduated with a Bachelor degree, and had paid 10-20 million baht for their business investment. The three most prominent problems facing the medium size dormitories around Khon Kaen University were regarding payment, dormitory facilities, and the movement of clients to a new dormitory. Regarding management, the results found that most of the entrepreneurs plan to improve their dormitories by; making them more liveable, considering a suitable location, having a readiness to deal with all problems, managing their dormitories personally, setting the rent and utilities cost by comparing with competitors, personally collecting payments, and employing competent staffs. The majority of the entrepreneurs had an overall operation that was in line with their plans, taking care of their customers 'like family', as a principle of their business management. All of the entrepreneurs had dealt with problems, checking and improving their dormitories continuously. The most important factors influencing the decision of choosing dormitories were physical evidence factors. The very important factors were product, price, place, people, and process. The neutral factors were related to promotion.

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
Email: passawee\_fon@hotmail.com โทรศัพท์ 082-1100083

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีพื้นที่กว่า 5,500 ไร่ เป็นศูนย์รวมทางการศึกษาระดับภูมิภาค เปิดสอนนักศึกษากว่า 25 คณะวิชา 317 หลักสูตรทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา [1] สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และผลงานวิจัยที่มีชื่อเสียงมากมาย ทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันอันดับต้นๆที่นักศึกษาจากหลากหลายจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภูมิภาคอื่นๆ เลือกเข้ารับการศึกษ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนักศึกษาจำนวนกว่า 40,000 คน นักศึกษามีความจำเป็นต้องหาที่พักอาศัยเพื่อความสะดวกสบายในการพักอาศัย ดังนั้น ทำให้เกิดธุรกิจหอพักเอกชนบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่นมากมาย หอพักเหล่านี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ บริเวณด้านเหนือของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามบริเวณฝั่งบ้านโนนม่วงและบริเวณด้านใต้ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามบริเวณฝั่งกึ่งศาล

ปัจจุบันมีจำนวนหอพักที่จดทะเบียนกับจังหวัดขอนแก่นทั้งหมดจำนวน 773 หอพัก เป็นหอพักชาย 302 แห่งและหอพักหญิง 471 แห่ง [2] เมื่อการแข่งขันของธุรกิจประเภทนี้ก็เพิ่มสูงขึ้นทำให้นักศึกษามีทางเลือกในการตัดสินใจเช่าหอพักเพิ่มสูงขึ้น ซึ่ง จึงส่งผลให้เกิดการย้ายหรือเปลี่ยนหอพักบ่อยครั้ง อันเป็นปัญหาสำคัญของผู้ประกอบการธุรกิจหอพัก และคิดว่าธุรกิจหอพักอาจพบปัญหาต่างๆอีกมากมาย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาที่พบภายในธุรกิจหอพักและวิธีการบริหารจัดการของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยนำทฤษฎีการบริหารมาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการหอพักให้ดีขึ้นในอนาคต และเพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารธุรกิจหอพักสำหรับผู้ประกอบการมือใหม่หรือผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจประเภทนี้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของหอพักและผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในธุรกิจหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการหอพักของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

## วิธีดำเนินงาน

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของหอพักและผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. การศึกษาปัญหาที่พบในธุรกิจหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. การศึกษาการบริหารจัดการหอพักของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากร คือ ผู้ประกอบการจดทะเบียนขออนุญาตจัดตั้งหอพัก อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 741 ราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักขนาด

กลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำนวน 10 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

โดยจะเก็บข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหอพักโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกส่วนบุคคล (Individual depth interview) โดยการจัดเตรียมแบบสัมภาษณ์ล่วงหน้า เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form)

4. การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นและผู้เช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้หลักการของ W.G. Cochran [3] ดังนั้นจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยจะเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกเช่าหอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 34 ข้อ โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับความสำคัญมากที่สุด ความสำคัญมาก ความสำคัญปานกลาง ความสำคัญน้อย และความสำคัญน้อยที่สุด [4] จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.921

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของหอพักและผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.1 ข้อมูลทั่วไปของหอพัก พบว่า มีสถานที่ตั้งอยู่ฝั่งกึ่งศาลและฝั่งบ้านโนนม่วง ทุกแห่งมีจำนวน 1 อาคาร มีจำนวน 4-6 ชั้น และสามารถแบ่งประเภทห้องพักเป็นห้องแอร์ และมีทั้งห้องพัดลมและห้องแอร์ มีจำนวนห้องพัก 40-80 มีค่าเช่าห้องพักประมาณ 3,000-4,000 บาท มีที่มาการก่อตั้งหอพักมาจากการซื้อที่ดินมาลงทุนทำธุรกิจหอพักและมาจากการซื้อต่อหอพัก ทุกแห่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนกัน ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ ตู้เย็น ตู้น้ำหยอดเหรียญ ตู้ซักผ้าหยอดเหรียญ แตกต่างกันคือ ลิฟต์ เปิดให้บริการมาแล้ว 6-10 ปี และมีบุคลากรน้อยกว่า 5 คน

1.2 ข้อมูลทั่วไปผู้ประกอบการหอพัก พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุ 50-60 ปี เรียนจบในระดับปริญญาตรี ทำธุรกิจหอพักเป็นอาชีพหลัก ใช้เงินลงทุนก่อตั้งหอพัก 10-20 ล้านบาท

### 2. ปัญหาที่พบภายในหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ประกอบการหอพักพบปัญหาทั้งหมด 9 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1.ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก 2.ปัญหาด้านบุคลากร 3.ปัญหาด้านการรับชำระเงิน 4.ปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัย มีระบบที่ดีเนื่องจากโดยส่วนใหญ่ใช้ระบบคีย์การ์ด มีกล้องวงจรปิด และมีรักษาความปลอดภัย (รปภ.) และนอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการบางคนเลือกใช้ระบบสแกนนิ้วมือเช่าหอพักเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับลูกค้าทำให้ไม่พบปัญหาในด้านนี้ 5.ปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถของหอพัก ซึ่งทุกคนพบปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอแต่ผู้ประกอบการหอพักโดยส่วนใหญ่ใช้วิธีชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงที่จอดรถยนต์ที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนการเลือก

เข้าพักอาศัย 6.ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต 7.ปัญหาเกี่ยวกับค่าน้ำค่าไฟ 8.ปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจห้องพักที่สูงขึ้นๆ 9.ปัญหานักศึกษาย้ายหอพัก มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

### 3. การบริหารจัดการห้องพักของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ด้านการวางแผน (Plan) พบว่า มีการวางแผนเพื่อรับมือกับแข่งขันของธุรกิจห้องพัก โดยควรทำห้องพักให้น่าอยู่อาศัย เลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม จัดทำโปรโมชั่นลดราคาสำหรับลูกค้า ให้ความสำคัญกับการให้บริการควรเป็นห้องพักที่มีลิฟต์ ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ต ทำการสำรวจตลาดก่อนทำธุรกิจ มีอุปกรณ์ต่างๆครบครันให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของลูกค้า และสร้างความดึงดูดลูกค้าเนื่องจากเป็นห้องพักใหม่ มีการวางแผนเพื่อรับมือกับปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นภายในห้องพัก มีการวางแผนเกี่ยวกับหน้าที่ในการบริหารจัดการห้องพัก มีการวางแผนตั้งราคาเช่าห้องพัก มีการวางแผนตั้งราคาค่าน้ำค่าไฟสำหรับธุรกิจห้องพักบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่นจะที่ราคาใกล้เคียงกันแทบทุกที่ที่แตกต่างกันตรงที่โดยส่วนใหญ่ค่าน้ำใช้วิธีคิดราคาต่อหน่วยและมีส่วนน้อยใช้วิธีคิดราคาแบบเหมาจ่าย มีการวางแผนเกี่ยวกับระบบการรับชำระเงิน ผู้ประกอบการหอพักจะให้ลูกค้านำใบเสร็จพร้อมเงินสดมาชำระค่าเช่าด้วยตนเองเนื่องจากจำนวนห้องพักมีไม่มากจนเกินไป ตัวผู้ประกอบการหอพักสามารถดูแลควบคุมการชำระเงินด้วยตนเองได้ง่าย ผู้ประกอบการหอพักส่วนน้อยเลือกใช้ระบบให้ลูกค้าโอนเงินชำระค่าเช่าผ่านบัญชีธนาคารเพื่อนเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า มีการวางแผนเพื่อรับมือกับแข่งขันของธุรกิจห้องพัก สำหรับผู้ประกอบการหอพักที่ไม่ได้วางแผนด้านการส่งเสริมการตลาดเนื่องจากเป็นห้องพักที่ติดถนนทำให้ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ง่ายและลูกค้าที่เคยพักอาศัยจะทำการบอกต่อกันทำให้ห้องพักเป็นที่รู้จักและมีคนสนใจเข้าพักอาศัย มีการวางแผนเกี่ยวกับบุคลากรภายในห้องพัก ผู้ประกอบการหอพักทุกคนจะพิจารณาจากเนื้อหาางานสำหรับห้องพักของตนเองและทำการจัดจ้างบุคลากรตามความเหมาะสม และมีการวางแผนด้านระบบรักษาความปลอดภัยทำให้ผู้ประกอบการหอพักทุกคนไม่เคยพบเจอการลักขโมยทรัพย์สินภายในห้องพัก และบางรายมีการทำประกันให้กับลูกค้าทุกห้องพัก

ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) พบว่า ส่วนใหญ่มีดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง ยั่งยืน สามารถอยู่ตัวได้ บางรายมีการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ เนื่องจากการเลือกใช้เตียงที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีปัญหาเกี่ยวกับการเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างที่ไม่มีคุณภาพ การแข่งขันสูงทำให้ต้องปรับลดราคาเช่าลง และต้องใช้เวลาและเงินทุนในการปรับปรุงห้องพักเพราะเป็นห้องพักที่ซื้อต่อมา และผู้ประกอบการทุกคนยึดถือหลักการหลากหลายในการบริหาร

ด้านการตรวจสอบ (Check) พบว่า ทุกคนมีการตรวจสอบปัญหาต่างๆภายในห้องพัก โดยส่วนใหญ่ให้ลูกค้าเข้ามาแจ้งเมื่อพบปัญหาต่างๆ มีการตรวจสอบสาเหตุในการย้ายออกจากห้องพักของผู้เช่าโดย พบว่า ส่วนใหญ่ย้ายห้องพักตามเพื่อนหรือแฟน/ย้ายไปอยู่ห้องพักใหม่

ด้านการปรับปรุง (Act) พบว่า ทุกคนมีวิธีการแก้ไขปัญหามาจากผู้ใช้บริการแจ้งไว้ โดยผู้ประกอบการหอพักจะดำเนินการแก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุงด้วยตนเองหากเป็นปัญหาที่สามารถได้เอง หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา/ซ่อมบำรุงได้ จะทำการติดต่อช่างซ่อมเข้ามาดำเนินการแทน ผู้ประกอบการคิดว่าห้องพักของตนเองมีข้อควรปรับปรุงในปัจจุบัน และมีแนวทางการบริหารจัดการ ปรับปรุง พัฒนาห้องพักในอนาคต คือ การปรับปรุงห้องพัก โดยผู้ประกอบการหอพักจะพิจารณาจากสภาพความทรุดโทรม/เสียหายของห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ วัสดุ/อุปกรณ์ใช้งานต่างๆในห้องพักตามระยะเวลา

#### 4. พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 23-26 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด และยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเป็นรถยนต์

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารเวียดนามของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยส่วนใหญ่สถานที่ตั้งของหอพักอยู่ฝั่งบ้านโนนม่วง (หลัง มข.) ประเภทห้องพักเป็นห้องแอร์ ราคา 3,001-4,000 บาท พักอาศัยคนเดียว รัับรู้ข้อมูลหอพักมาจากเพื่อนแนะนำ ผู้มีอิทธิพลในการเลือกเช่าหอพักคือตัวเอง เคยย้ายหอพัก และปัญหาที่ประสบภายในหอพักโดยส่วนใหญ่ คือ อินเทอร์เน็ตล่าช้า รองลงมา คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

4.3 ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

#### สรุป

หอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยส่วนใหญ่มี 4 ชั้น เป็นห้องแอร์ มีจำนวนห้องพัก 40-60 ห้อง ค่าเช่าห้องพัก 3,000-4,000 บาท มีที่มาการก่อตั้งหอพักมาจากการซื้อที่ดินมาลงทุนทำธุรกิจหอพักเป็นหอพักที่ไม่มีลิฟต์ เปิดให้บริการมาแล้ว 6-10 ปี มีบุคลากรน้อยกว่า 5 คน ผู้ประกอบการหอพักโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 50-60 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำธุรกิจหอพักเป็นอาชีพหลัก และใช้เงินลงทุนก่อตั้งหอพัก 10-20 ล้านบาท ปัญหาที่พบมากที่สุดในการทำธุรกิจหอพักขนาดกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการรับชำระเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก และนักศึกษาย้ายหอพัก ผู้ประกอบการหอพักโดยส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการหอพักตามทฤษฎีวงจรเดมมิ่ง PDCA ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผน (Plan) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนทำหอพักให้น่าอยู่อาศัย เลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีการเตรียมพร้อมรับมือกับทุกปัญหาและได้บริหารจัดการหอพักด้วยตนเอง การกำหนดตั้งราคาเช่าห้องพักและค่าน้ำค่าไฟฟ้าจากราคาคู่แข่ง ใช้ระบบการรับชำระเงินด้วยตนเอง และมีการจ้างบุคลากรตามความเหมาะสมของงาน ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ รวมทั้งการดูแลเอาใจใส่และคุ้มครองนักศึกษาเหมือนญาติ/พี่น้อง/คนในครอบครัวที่ผู้ประกอบการยึดถือเป็นหลักการในการบริหารจัดการธุรกิจ ด้านการตรวจสอบ (Check) และด้านการปรับปรุง (Act) ผู้ประกอบการหอพักทุกคนมีการตรวจสอบปัญหาต่างๆและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงหอพักของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการหอพัก ผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุง พัฒนาหอพักของตนเองอยู่ตลอดเวลา และให้ความสำคัญกับการบริหารและบริการลูกค้า ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลหอพักผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และเฟสบุ๊ก ควรมีการสอบถามปัญหาต่างๆที่พบภายในหอพักจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ควรให้ความสำคัญกับที่จอดรถยนต์ และควรเลือกพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ รู้จักหน้าที่ของตนเอง ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนพื้นที่ในการศึกษา ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจประเภทอื่น ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้ประกอบการหอพักขนาดเล็ก หรือ ขนาดใหญ่ และ

ควรนำทฤษฎีทางการบริหารจัดการอื่นมาปรับใช้ในวิจัยครั้งต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จได้ เนื่องจากการบริหารจัดการของผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากการให้ความร่วมมือของรองศาสตราจารย์ ดร.เศกสรรค์ ยงวนิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ประกอบการหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรอบข้างทุกท่าน ทางผู้ทำการศึกษาขอกล่าวขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2559, จาก <https://www.kku.ac.th/aboutkku/?topic=0&l=th>
- [2] สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น. สรุปรายชื่อหอพักในจังหวัดขอนแก่นประจำปี 2557. ขอนแก่น : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น, 2559.
- [3] ธาณิชร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนสามัญวิบูลย์เนสซอร์แอนด์ดี.
- [4] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## ตารางที่ 1 ปัญหาที่พบภายในหอพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

<b>1.ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก</b>	<b>6. ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต</b>
เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน	อินเทอร์เน็ตล่าช้า
อุปกรณ์ภายในห้องน้ำชำรุด ได้แก่ อ่างล้างหน้า เครื่องทำน้ำอุ่น ก๊อกน้ำ ฝักบัว สายชำระ	อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้
หลอดไฟชำรุด	<b>7. ปัญหาเกี่ยวกับค่าน้ำค่าไฟ</b>
เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญชำรุด	หม้อมิเตอร์ไฟเสื่อมสภาพทำให้วิ่งเร็ว/ช้าเกินไป
พัดลมชำรุด	<b>8. ปัญหาการแข่งขันของธุรกิจหอพัก</b>
อินเทอร์เน็ตล่าช้า/ขัดข้อง	ลูกค้าย้ายออกจากหอพักเพื่อไปพักหอใหม่
<b>2. ปัญหาด้านบุคลากร</b>	ต้องปรับลดราคาค่าเช่าหอพักลง
รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ไม่รู้จักหน้าที่ของตน	
<b>3. ปัญหาด้านการรับชำระเงิน</b>	<b>9. ปัญหานักศึกษาย้ายหอพัก</b>
ลูกค้าชำระเงินค่าเช่าหอพักเกินกำหนดเวลา	ย้ายหอพักตามเพื่อน/แฟน/ย้ายไปอยู่หอพักใหม่
<b>4. ปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัย</b>	จบการศึกษา
-	ปฏิบัติผิดกฎระเบียบของหอพัก
<b>5. ปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถของหอพัก</b>	ไปฝึกงาน/ทำงานต่างจังหวัด
ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ	ปิดภาคการศึกษา
	ไม่พึงพอใจบรรยากาศบริเวณหอพัก

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าห้องพักขนาดกลางบริเวณรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีเครื่องทำน้ำอุ่น	4.21	0.852	สำคัญมากที่สุด
มีเครื่องปรับอากาศ	4.28	0.900	สำคัญมากที่สุด
มีบริการอินเทอร์เน็ต	4.32	0.922	สำคัญมากที่สุด
ราคาค่าเช่าห้องพักเหมาะสม	4.25	0.849	สำคัญมากที่สุด
ห้องพักอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4.43	0.701	สำคัญมากที่สุด
มีการลดราคาสำหรับผู้เช่าระยะยาว	3.53	1.369	สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องพักผ่านทางสื่อสังคมต่างๆ	3.50	1.187	สำคัญมาก
ผู้ประกอบการห้องพักมีความซื่อสัตย์	4.29	0.805	สำคัญมากที่สุด
มีพนักงานรักษาความปลอดภัยของห้องพัก	4.23	0.805	สำคัญมากที่สุด
มีพนักงานดูแลความสะอาดของห้องพัก	4.24	0.759	สำคัญมากที่สุด
มีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.24	0.736	สำคัญมากที่สุด
มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณห้องพัก	4.40	0.665	สำคัญมากที่สุด
ความสะอาดของห้องพัก	4.39	0.751	สำคัญมากที่สุด
มีความรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมเมื่อมีปัญหาต่างๆ	4.27	0.836	สำคัญมากที่สุด
มีความรวดเร็วในการให้บริการการจองและเข้าพักอาศัย	4.22	0.781	สำคัญมากที่สุด