

**แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาพาร์ทเมนท์  
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

**GUIDELINE TO IMPROVEMENT THE QUALITY SERVICE OF ONUMA  
APARTMENT AT MUANG DISTRICT, KHON KAEN PROVINCE**

กัมพล ชัยชวนานิตย์<sup>1</sup>  
รัชดาภรณ์ เบญจวัฒน์นันท์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของ ผู้พักอาศัยใน ออร์มูมาพาร์ทเมนท์ และศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 66 ชุด จากผู้พักอาศัยในออร์มูมาพาร์ทเมนท์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-25 ปี เป็น นักศึกษา รายรับต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยใน ออร์มูมาพาร์ทเมนท์ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มากที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.47) รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X}=4.42$ , S.D.=0.54) ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในออร์มูมา อพาร์ทเมนท์ พบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.69$ , S.D.=0.57) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.58$ , S.D.=0.50) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรมีเครื่องซักผ้าเพิ่มขึ้น ปรับปรุงที่จอดรถจักรยานยนต์ และมีห้องออกกำลังกาย จากผลการ ศึกษาได้แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาพาร์ทเมนท์ จำนวน 2 โครงการ คือ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและ สาธารณูปโภค และปรับปรุงการตลาดประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

คำสำคัญ: การบริการ อพาร์ทเมนท์ ความพึงพอใจ การปรับปรุงคุณภาพ

**Abstract**

The objectives of this study were to investigate satisfaction and marketing mix among the residents staying and to find out improvement the quality service of Onuma apartment. The samples comprised of 66 residents who stay in Onuma apartment. The majority of respondents were male, 21-25 years old, them were university students and earning average income more than 20,001Bahts. The research revealed that the residents' satisfaction was at highest level in every aspects, except from the price which was at moderate level. Their highest satisfaction was the place ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.47) and physical ( $\bar{X}=4.42$ , S.D.=0.54), respectively, most important factor influencing the staying of the residents was process services ( $\bar{X}=4.69$ , S.D.=0.57) and people ( $\bar{X}=4.58$ , S.D.= 0.50), respectively. For comments, the residents suggested that should provide more washing machines, improve parking motorcycle and Fitness. The study contributed to service improvement which comprise of 2 aspects: 1) Improvement of facilities and public utility, and 2) Improvement of public relation and marketing promotion.

**Keywords:** Service, Apartment, Satisfaction, Improvement the quality

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 806 หมู่ที่ 12 ต.ศิลา อ.เมือง ข.ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000 โทรศัพท์ 087-5687044 E-mail: kampon\_lo177@hotmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

จังหวัดขอนแก่น เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประชากรย้ายเข้ามาในจังหวัดขอนแก่นสูงขึ้นเรื่อยๆ จังหวัดขอนแก่นมีผู้ประกอบการอพาร์ทเมนท์ที่จดทะเบียนกับงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 1,255 ราย มีจำนวนห้องพักมากกว่า 30,000 ห้อง โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นจากเดิมเมื่อปี 2549 โดยมีนักศึกษาประมาณ 20,715 คน และจำนวนอพาร์ทเมนท์ ก็ยังมีไม่มาก แต่ปัจจุบันมีนักศึกษากว่า 43,827 คน [1] ยังไม่รวมถึงคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอีกประมาณ 10,000 คน ทำให้ในแต่ละปีมีอพาร์ทเมนท์ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนกว่า 10,000 ห้อง พบว่ามีโครงการใหม่ที่กำลังก่อสร้างเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมากส่งผลทำให้อัตราการแข่งขันของธุรกิจอพาร์ทเมนท์ มีมากขึ้น จากข้อมูลจำนวนห้องพักฝั่งบ้านโนนม่วงในปี พ.ศ.2549 – 2554 มีอพาร์ทเมนท์ จำนวน 106 หลัง และมีจำนวนห้องพัก 6,360 ห้อง จากจำนวนอพาร์ทเมนท์ ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลทำให้ธุรกิจอพาร์ทเมนท์ ฝั่งบ้านโนนม่วงมีการแข่งขันกันสูงขึ้น อพาร์ทเมนท์ แต่ละแห่งนั้นมีอำนาจต่อรองในธุรกิจต่ำ และมีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ [2]

ออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ ตั้งอยู่ที่ 806 หมู่ 12 ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ห่างจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น 1 กิโลเมตร มีลักษณะอาคาร 6 ชั้นมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 55 ห้อง และมีจำนวนผู้พักอาศัยปัจจุบันจำนวน 66 คน โดยมีค่าเช่าห้องละ 4,600 บาทต่อเดือน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่คือนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น แต่เนื่องจากปัจจุบันมีอพาร์ทเมนท์ใหม่เกิดขึ้นมาจำนวนมาก จึงทำให้ออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ต้องปรับตัวด้านการให้บริการ การประชาสัมพันธ์และการตลาด รวมถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าปัจจุบัน จึงมีความสำคัญมาก อันจะก่อให้เกิดการอยู่ต่อจนสำเร็จการศึกษา และการบอกต่อในทางที่ดี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ทันต่อการแข่งขัน

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้ศึกษาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) และข้อมูลออร์มูมาอพาร์ทเมนท์

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในออร์มูมา อพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

## วิธีดำเนินการ

1. ศึกษาความพึงพอใจและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในออร์มูมา อพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พักอาศัยในออร์มูมาอพาร์ทเมนท์ จำนวน 66 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 66 คน ในเดือนพฤษภาคม 2559 ใช้ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามใช้ข้อความแบบประเมินค่า (Rating Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ผู้ศึกษานำเครื่องมือไปทำการวิเคราะห์คุณภาพ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ เจ้าของอพาร์ทเมนท์ นักวิชาการศึกษา และผู้ดูแลอพาร์ทเมนท์ ที่มีประสบการณ์ด้านอพาร์ทเมนท์ ทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขแบบสอบถาม

**วิธีการทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS version 19) ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ ความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์ ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ใช้การสรุปข้อมูล

**2. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

รูปแบบการศึกษาของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เรื่องความพึงพอใจที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นโดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 7 ด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (6 ข้อ)

ด้านราคา (4 ข้อ)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3 ข้อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (4 ข้อ)

ด้านบุคลากร (5 ข้อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ (3 ข้อ)

ด้านลักษณะทางกายภาพ (5 ข้อ)

รูปแบบการศึกษาของวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เรื่องส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนท์ โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 7 ด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (12 ข้อ)

ด้านราคา (2 ข้อ)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (5 ข้อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (3 ข้อ)

ด้านบุคลากร (7 ข้อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ (3 ข้อ)

ด้านลักษณะทางกายภาพ (6 ข้อ)

**รวบรวมข้อมูลการศึกษาและสรุปแนวทางการปรับปรุงการให้บริการอพาร์ทเมนท์** นำผลการศึกษามาสรุป วิเคราะห์ และรวบรวมเพื่อเตรียมนำเสนอต่อผู้บริหาร โดยข้อมูลที่น่าสนใจหัวข้อประเมินทั้งหมด และที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้ศึกษา

**นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่ออพาร์ทเมนท์** เสนอข้อมูลเอกสารสรุปให้กับผู้ประกอบการรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ

**เลือกแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนท์** ที่สามารถทำได้และควรปรับปรุงในลำดับต้นๆ ตลอดจนวางแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

## ผลการศึกษา

**ผลการศึกษาส่วนที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**

ในการศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอรรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ใช้แบบสอบถาม จำนวน 66 ชุดสอบถามผู้พักอาศัยในอรรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.06 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 59.09 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 77.27 มีรายรับต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 46.97

การศึกษาคความพึงพอใจที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรรูมา อพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 7) ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในทุกด้านยกเว้นด้านราคาซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มากที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X}=4.45$ ,  $S.D.=0.47$ ) รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X}=4.42$ ,  $S.D.=54$ ) การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 7) ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.69$ ,  $S.D.=57$ ) รองลงมาคือด้านบุคลากร ( $\bar{X}=4.58$ ,  $S.D.=50$ )

**ผลการวิจัยส่วนที่ 2 การศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอรรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**

ได้นำเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของอรอุมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรอุมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการพาร์ทเมนท์ จึงได้แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของอรอุมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 2 โครงการดังนี้

### โครงการที่ 1 ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

1. การเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ เนื่องจากปัจจุบันมี 1 เครื่อง แต่มีจำนวนห้องพัก 55 ห้อง โดยการปรับโซนพื้นที่บริเวณด้านล่างที่มีเหลืออยู่สามารถเพิ่มจำนวนเครื่องซักผ้าได้อีก 4 เครื่อง โดยการใช้งบประมาณในการปรับปรุง ประมาณ 48,000 เป็นค่าเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ขนาด 10 กิโลกรัม เครื่องละ 12,000 บาท นอกจากลูกค้าได้ใช้บริการแล้ว ยังเพิ่มรายรับจากการใช้บริการเครื่องซักผ้าด้วย
2. ปรับพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ให้กว้างขึ้น โดยการทำช่องทางเดินรถให้มีความกว้าง เข้า ออกได้สะดวก และขยายช่องจอดให้กว้างขึ้น ไม้ให้ติดกันมากเกินไป
3. การปรับปรุงการรักษาความสะอาดของพาร์ทเมนท์ โดยการเพิ่มความถี่ในการดูแลความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง มากขึ้น และให้บริการทำความสะอาดภายในห้องโดยการแจ้งให้แม่บ้านไปทำความสะอาดที่ห้องได้ โดยคิดอัตราค่าบริการทำความสะอาดภายในห้องครั้งละ 200 บาท
4. จัดทำห้องฟิตเนสที่มีอุปกรณ์การออกกำลังกาย ที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 1 ห้อง ใช้งบประมาณจำนวน 100,000 บาท โดยมีห้องว่างอยู่แล้ว

### โครงการที่ 2 ปรับปรุงการตลาดประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด

1. การจัดกิจกรรมวันสำคัญ ให้แก่ลูกค้าภายในพาร์ทเมนท์เข้าร่วม เช่น ทำบุญพาร์ทเมนท์ วันปีใหม่ วันวาเลนไทน์ โดยมีการเลี้ยงอาหาร ก็จะทำให้เกิดความอบอุ่น และประทับใจ
2. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์โดยการฝากตามหน่วยงานที่รับสมัครนักศึกษาหรือร้านอาหาร ร้านค้า ที่มีนักศึกษาไปใช้บริการ

### สรุป

จากการศึกษาจะเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอรอุมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยู่ระดับมากที่สุดในทุกด้านยกเว้นด้านราคา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรอุมาพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรอุมาพาร์ทเมนท์ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีเครื่องสุขภัณฑ์ที่ครบครัน ( $\bar{X}=4.65$ ,  $S.D.=0.51$ ) ด้านราคา คือ ราคาค่าน้ำและค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม ( $\bar{X}=4.37$ ,  $S.D.=0.82$ ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีเคาท์เตอร์ประชาสัมพันธ์ติดต่อชัดเจน ( $\bar{X}=4.61$ ,  $S.D.=0.62$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของพาร์ทเมนท์ ( $\bar{X}=4.44$ ,  $S.D.=0.59$ ) ด้านบุคลากร คือ ความเอาใจใส่ของผู้ดูแลหรือพนักงานพาร์ทเมนท์ ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.51$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีระบบรักษาความปลอดภัย เช่น คีย์การ์ด ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.52$ ) สอดคล้องกับสร้อยัญญา สุขเพิ่ม (2556) [3] ได้ศึกษาความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ โดยเก็บข้อมูล 400 ตัวอย่างจากนิสิตมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พบว่ามีความต้องการด้านรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ( $\bar{X}= 3.17$ ,  $S.D.=0.54$ ) นอกจากนี้ อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ (2556) [4] ยังได้ศึกษาคุณภาพการ

ให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เก็บข้อมูลจากผู้เข้าพักในหอพักขนาดเล็ก หอพักขนาดกลางและหอพักขนาดใหญ่ จำนวน 297 ราย พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.88$ ) ดังนั้นการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและความเชื่อมั่นและผู้รับบริการจึงมีความสำคัญอันดับต้นๆ ซึ่งอรูมาอพาร์ทเมนท์ ก็มียามรักษาความปลอดภัยและกล้องวงจรปิดภายในอพาร์ทเมนท์ ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ควรปรับปรุงและพัฒนาจากผู้ใช้บริการ คือ ควรซื้อเครื่องซักผ้าเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมี 1 เครื่อง อรูมาอพาร์ทเมนท์เป็นอพาร์ทเมนท์ที่สะอาดเฟอร์นิเจอร์ดี แต่ควรลดค่าห้องลงอีกเนื่องจากจ่ายค่าไฟฟ้าสูงอยู่แล้ว ที่จอดรถยานยนต์แคบ เข้าออกลำบาก ควรปรับปรุงทางเข้าออกของที่จอดรถจักรยานยนต์และควรมีห้องออกกำลังกาย ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่การแข่งขันก็ยังมีสูงอยู่ การรับฟังเสียงของลูกค้าก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าที่มีอยู่ไว้ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดี การแนะนำบอกต่อได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการพักอาศัยของผู้พักอาศัยในอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นำเสนอผู้บริหารเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอพาร์ทเมนท์ จึงได้แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอรูมาอพาร์ทเมนท์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 2 โครงการ คือ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และปรับปรุงการตลาดประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด แล้วนำแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของอพาร์ทเมนท์ มาจัดทำแผนการดำเนินงานได้แก่ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิศา ตรีธนพัฒน์ (2558) [5] ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จากแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง พบว่า เหตุผลที่เลือกเช่าหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย คือ มีความสะดวกสบายมากกว่า ( $\bar{X}=4.44$ ,  $S.D.=0.81$ ) ใกล้เคียงกับผลการศึกษานี้ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ซึ่งเกี่ยวกับความสะดวกสบาย คือ มีเครื่องสุขภัณฑ์ที่ครบครัน ( $\bar{X}=4.65$ ,  $S.D.=0.51$ ) และมีบริการเคเบิลทีวี ( $\bar{X}=4.61$ ,  $S.D.=0.49$ )

### ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติม ได้แก่ ผู้ที่ไม่ได้พักอาศัยในอพาร์ทเมนท์ด้วย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าก่อนเข้ามาพักหรือใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอพาร์ทเมนท์ อยากรอบด้านและครอบคลุมยิ่งขึ้น

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ อาจารย์ และเพื่อนๆ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ ที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา

### เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2558). สถิติมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2558. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [2] ปนัดดา นิมนวล. (2554). บทวิเคราะห์ทางธุรกิจ ธุรกิจหอพักผุ้ครอบ มข. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2559,

- จาก <http://center.kkmuni.go.th/images/data/Investment-data/kumtong/kumtong021.pdf>
- [3] สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). **ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.** รายงานการวิจัย กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวร.
- [4] อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ. (2556). **คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารศรีวนาลัยวิจัย, 3(6), 68-80.**
- [5] สุนิศา ตริธน์พัฒน์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(2), 1,440-1,453.**