

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจบ้านเช่าที่มีผลต่อ
คำสำคัญ	พฤติกรรมหลังการให้บริการของนักศึกษาในจังหวัดชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	คุณภาพการบริการ / พฤติกรรมหลังการให้บริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	เสาวณีย์ คงเจริญพร
ระดับการศึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
คณะ	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พ.ศ.	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเช่าบ้านพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยต่างๆ ในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมหลังการให้บริการเช่าบ้านพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของธุรกิจบ้านเช่า ในจังหวัดชลบุรี ที่มีต่อพฤติกรรมการเช่าบ้านพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยต่างๆ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับพฤติกรรมโดยรวมของนักศึกษาต่อบ้านเช่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.35$) 2) พฤติกรรมหลังการให้บริการเช่าบ้านพักแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ต่อเดือน ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษาและระยะเวลาการเช่าบ้าน 3) คุณภาพการบริการของธุรกิจบ้านเช่าที่มีต่อระดับพฤติกรรมการเช่าของนักศึกษา ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

Thesis Title	Factors of service quality of rental house business affecting post-usage behavior of university students in Chonburi province
Keywords	Quality of service, Post-usage behavior Saowanee Kongcharaenporn
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level post-usage behavior of university students in Chonburi province 2) to compare the post-usage behavior of university students in Chonburi province by personal factors, and 3) to examine the influence of service quality on the post-usage behavior of rental house business in Chonburi province. Samples were 399 university students in Chonburi province. Tools used in data collection of this research was questionnaire. Statistics were percentage, average mean, standard deviation, analysis variance and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the level of students in post-usage behavior was at high level ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.35), 2) post-usage behavior of university students in Chonburi province was different due to demographic factors in terms of age, monthly, income, year of study, faculty, and rental period 3) quality service of rental house business affecting of post-usage behavior were empathy and responsiveness.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณภาพการบริการของธุรกิจบ้านเช่าที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษา ในจังหวัดชลบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง รวมทั้งคอยช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าชี้แนะแนวทางตลอดจนให้คำปรึกษาจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ใน โครงการ ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้ารัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกตามขั้นตอนต่างๆเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ตลอดจนให้คำแนะนำและการชี้แนะแนวทางในการวิจัยให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ กลุ่มตัวอย่างประชากรนักศึกษาในมหาวิทยาลัยต่างๆ ในจังหวัดชลบุรี ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัววงเจริญพรและเพื่อนนักศึกษาทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนเป็นกำลังใจในการทำงานวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอดทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ใดๆอันพึงได้จากการทำวิจัยวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และขอน้อมระลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้นและไม่ได้กล่าวถึงด้วยความเคารพ

เสาวณีย์ คงเจริญพร