

ชื่อเรื่อง	ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของคนวัยทำงาน ในแขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวพัชรภรณ์ อินทวงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	เดือนพฤษภาคม 2554
จำนวนหน้า	73 หน้า
คำสำคัญ	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ห้องพักรายเดือน คนวัยทำงาน แขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของคนวัยทำงาน ในแขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มคนวัยทำงานอายุ 25 ปีขึ้นไป ที่เช่าห้องพักรายเดือนในแขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง และมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าขนาดของห้องพักที่มีความเหมาะสม คือ ขนาดห้องพัก 5x6 เมตร ภายในห้องพักควรมีการทาสีโทนอ่อน โดยสีโทนอ่อน ที่ควรทาภายในห้องพักมากที่สุด คือ สีครีม ขนาดของห้องน้ำที่มีความเหมาะสม คือ ขนาดห้องน้ำ 1.5 x2.0 เมตร และ ผนังห้องน้ำควรจะทำการปูผนังด้วยกระเบื้อง พบว่า เครื่องทำน้ำอุ่นในห้องน้ำ มีความจำเป็นต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลือกพักอาศัยอยู่ที่ชั้นสองของอาคารที่พัก และส่วนใหญ่ คิดว่าทางหอพักควรมีระบบรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน เป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยย่อยเจ้าของหรือผู้ดูแลหอพักมีความเอาใจใส่ต่อผู้พักอาศัย รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ต่อปัจจัยย่อยมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ตั้ง ต่อปัจจัยย่อยทางเข้า-ออกหอพักสะดวก ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ต่อปัจจัยย่อยสถานที่โดยรอบของหอพักมีความสะอาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ต่อปัจจัยย่อยภายในห้องพักมีเฟอร์นิเจอร์ เช่นตู้เสื้อผ้า เตียงนอน โต๊ะวางทีวี โต๊ะเครื่องแป้ง เก้าอี้ ปัจจัยด้านราคา ต่อปัจจัยย่อยราคาเหมาะสมกับคุณภาพห้องพัก และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อปัจจัยย่อยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหรือการรับความคิดเห็น

การทดสอบสมมติฐานจำแนกตามกลุ่มอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของคนวัยทำงาน ในแขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ โดยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากรหรือพนักงาน และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของคนวัยทำงาน ในแขวงศรีวิชัย เขตเทศบาลนครเชียงใหม่ แตกต่างกันตามกลุ่มอาชีพ

ข้อเสนอแนะ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรสร้างห้องพักให้มีความแข็งแรง รูปทรงสวยงาม และจัดหาเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปัจจัยด้านราคา ควรมีการกำหนดราคาและจัดทำแผ่นพับแสดงราคาให้ชัดเจน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ตั้ง ที่ตั้งของหอพักควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดให้มีช่องทางในการรับข้อคิดเห็นจากผู้พักอาศัย ปัจจัยด้านกระบวนการ เมื่อผู้พักอาศัยแจ้งปัญหาต่างๆ ควรทำการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน เจ้าของหรือผู้ดูแลหอพักควรมีมุขยัสมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สถานที่โดยรอบของหอพักควรมีการดูแลให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย