

ชื่อเรื่อง : ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผล
ต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าพักหอพักในเครือปรีชา
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวสุจิตรา บุญเย็น

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

วันที่อนุมัติผลงาน : 15 กรกฎาคม 2555

จำนวนหน้า : 64 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าพักหอพักในเครือปรีชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในหอพักในเครือปรีชาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 170 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเกณฑ์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) ที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 23 ปี ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ภาควิชาพยาบาล มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร เป็นอันดับแรก ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าเจ้าของหรือผู้ดูแลหอพักมีความน่าเชื่อถือ รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าอยู่ใกล้สถานศึกษา ปัจจัยด้านราคา ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าค่าประกันห้องพักมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าประตูทางเข้าหอพักใช้ระบบคีย์การ์ด ปัจจัยด้านกระบวนการ ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าเจ้าของหอพักหรือผู้ดูแลหอพักให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อปัจจัยย่อยที่ว่าสถานที่โดยรอบของหอพักสะอาดและสวยงาม และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ต่อปัจจัยย่อยที่ว่าใช้วิธีการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก

การทดสอบสมมติฐานจำแนกตามผู้พักอาศัยหอพักเครือปรีชา โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์นั้น มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าพักหอพักในเครือปรีชาไม่แตกต่างกัน จำแนกตามหอพักในเครือปรีชา โดยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านส่งเสริมการขายนั้น มีผลต่อการเลือกเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เข้าพักหอพักในเครือปรีชาแตกต่างกัน จำแนกตามหอพักในเครือปรีชา

ข้อเสนอแนะ ด้านผลิตภัณฑ์ หอพักเครือปรีชาควรตกแต่งภายในห้องพักให้ดูสะอาด และทันสมัย ด้านราคา หอพักเครือปรีชาอาจจะต้องมีการปรับลดราคาค่าคีย์การ์ดลง ควรมีการปรับค่าให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ด้านการส่งเสริมการขาย ทางหอพักเครือปรีชาควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์หอพักในสื่อต่าง ๆ เช่น ทางเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับ หรือโบปลิว เป็นต้น ด้านกระบวนการ ควรมีการจัดทำเว็บไซต์ของหอพักเพื่อใช้เป็นช่องทางในการเปิดรับจองห้องพัก และควรมีการเปิดรับจองห้องพักทางโทรศัพท์ ด้านบุคลากร หอพักควรจัดหาเจ้าหน้าที่ หรือแม่บ้านที่มีความซื่อสัตย์ ขยันขันแข็ง มีความรับผิดชอบ ทำงานเรียบร้อย และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรดูแลคุณภาพของระบบน้ำภายในห้องพักให้สะอาดอยู่เสมอและควรมีระบบจัดเก็บขยะที่ดี