

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวภัทรภรณ์ พงษ์เย็น
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศรีสุดา แซ่ลี
วันที่อนุมัติ	พฤษภาคม 2556
จำนวนหน้า	61
คำสำคัญ	พฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน เป็นผู้ที่พักอาศัย หรือเคยพักอาศัยหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้แบบพรรณนา นำมาประมวลผลในโปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 20 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเก็บจากกลุ่มนักศึกษา และวัยทำงานกลุ่มละ 193 ราย มีพฤติกรรมเลือกเช่าหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือต้องการห้องที่มีขนาด 4 x 5 เมตร มีราคาห้องพักต่อเดือนระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท มีเครื่องปรับอากาศ และร้านสะดวกซื้อเป็นร้านค้าที่มีให้บริการ ห้องน้ำเป็นประเภทอยู่ภายในห้องพัก ผู้เช่ามีความสะดวกในการพักอยู่ร่วมกันระหว่างกลุ่มต่างอาชีพ ก่อนการเช่าหอจะมีการหาข้อมูลจากเพื่อน หรือคนรู้จักเป็นผู้แนะนำ โดยช่วงเวลาที่เลือกเช่า คือ ช่วงเดือนมกราคม – เมษายน

ผู้เช่าส่วนใหญ่จะตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งจะสามารถตัดสินใจได้ต่อเมื่อมีการไปเยี่ยมชมสถานที่จริง เหตุผลที่เลือกเช่าหอพักเอกชนหญิง เพราะมีความปลอดภัยสูงกว่าการอาศัยในหอพักรวม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านบุคลากรมากที่สุด เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ บริการด้านลักษณะทางกายภาพ และบริการด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามกลุ่มอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักเอกชนหญิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้ประกอบการหอพักควรให้ความสำคัญตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ หากกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษา ก็ควรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคา ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มวัยทำงานก็ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของทั้ง 2 กลุ่มที่มีความแตกต่างกันได้ โดยหอพักที่กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ต้องการ คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ หอพักให้ดูใหม่ สะอาด ตั้งอยู่ในย่านชุมชน การเดินทางสะดวก มีการจัดกิจกรรมตามวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่พักอาศัยได้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติ ใส่ใจต่อผู้เช่า มีบริการเสริมแก่ผู้เช่า เช่น บริการน้ำดื่ม บริการเครื่องหยอดเหรียญต่างๆ มีร้านค้าบริเวณหอพัก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร มีบริเวณพื้นที่ต้อนรับ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ไว้บริการ และมีที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้เช่าพัก