

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรและคุณภาพชีวิต เนื่องจากว่า สภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในสังคม ที่มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเรื่อยๆ และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในโลกของวิทยาศาสตร์การแพทย์และ เทคโนโลยีที่ล้ำยุคและนำสมัย รวมไปถึงยุคที่ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่รวดเร็วหรือ การสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทำให้เทคโนโลยีต่างๆ วันนี้มีความทันสมัย และเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกันอย่างแพร่หลาย จากการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมส่งผลให้มองเห็นภาพของสังคมไทยในอนาคตที่จะต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยการที่สังคมจะมีความเจริญก้าวหน้านั้น การศึกษาเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาสังคม เพื่อให้การศึกษาถูกพัฒนาและเพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้รอบรู้ ด้วยปัญญา รวมไปถึงคุณธรรมและจริยธรรม อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ก้าวทันโลก มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสม และยังไม่ลืมที่จะดำรงรักษาวัฒนธรรมไทย ให้เป็นเอกลักษณ์ของชาติ เพื่อสร้างค่านิยมและเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่ดีไปสู่สังคมคุณภาพ

รัฐบาลจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเป็นอย่างมากจะเห็นได้จากการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีการศึกษาภาคบังคับไม่น้อยกว่า 12 ปี ทำให้มีโรงเรียนขยายโอกาสต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ไม่ว่าจะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมไปถึงต่างจังหวัด แต่ก็ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ส่งผลให้นักเรียน นักศึกษา เป็นจำนวนมากต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้ต้องออกจากบ้านและผู้ปกครองเพื่อศึกษาต่อ และยังคงต้องไปพักอาศัยบ้านญาติหรือที่อยู่อาศัยอื่นที่ไม่ใช่บ้านของตนเอง เช่น หอพัก อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม บ้านแบ่งให้เช่า แมนชัน เป็นต้น

เนื่องจากนักเรียน นักศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้สถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหาหอพักให้ได้ จึงทำให้นักเรียน นักศึกษาต้องทำการหาที่พักอาศัยเอง โดยทำการเช่าหอพักของเอกชนเพื่อทำการพักอาศัย ส่งผลให้ธุรกิจประเภทหอพักเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และทำการแข่งขัน

กันอย่างรุนแรง ทำให้หอพักบางแห่งดำเนินกิจการเพื่อหาผลประโยชน์ทางการค้า โดยหอพักได้กลายเป็นสถานที่มั่วสุมของนักเรียน นักศึกษา และเป็นแหล่งอบายมุขต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการดื่มเหล้า สูบบุหรี่ ยาเสพติด การพนัน การมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร

แต่หอพักก็ยังคงเป็นทางเลือกที่สำคัญของนักเรียน นักศึกษา ทางเลือกหนึ่ง ถ้าว่หอพักเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต เพราะ หอพักเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของนักเรียน นักศึกษาที่ใช้ในการพักอาศัยหลังจากทำการศึกษาล่าเรียน ดังนั้น เจ้าของหรือผู้จัดการหอพัก ต้องทำการดูแลและทำหน้าที่เป็นปกครองของนักเรียน นักศึกษาภายในหอพักให้อยู่ในกฎ ระเบียบหอพัก และยังต้องอำนวยความสะดวกให้ความเป็นส่วนตัว ดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักเรียน นักศึกษาที่มาอยู่ในหอพักด้วย แล้วที่สำคัญต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันกฎหมายที่บังคับใช้ควบคุมดูแลหอพัก คือ พระราชบัญญัติ หอพัก พ.ศ. 2507

สำหรับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้มีสถาบันการศึกษาจำนวนมาก แต่สถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหาหอพักให้นักเรียน นักศึกษาได้ก็มีมากเช่นกัน ดังนั้น นักเรียน นักศึกษาจึงจำเป็นต้องเช่าหอพักของเอกชนเพื่อทำการพักอาศัยในการเรียน เมื่อจำนวนนักเรียน นักศึกษามีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้ธุรกิจหอพักเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แต่หอพักโดยทั่วไปที่เพิ่มขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เป็นหอพักที่ไม่ได้มาตรฐาน ในปัจจุบัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ยังขาดแคลนหอพักที่ได้มาตรฐานตามความต้องการของนักเรียน นักศึกษารวมถึงปัญหาต่างๆ ในการเช่าหอพัก เช่น ไม่ได้รับเงินมัดจำคืนเต็มจำนวนหลังจากที่ย้ายออก หรือสัญญาเช่าไม่เป็นธรรมโดยถูกกำหนดราคาจากเจ้าของหอพักฝ่ายเดียว หรือการคิดราคาค่าน้ำ ค่าไฟเกินจากความเป็นจริง เป็นต้น

ถึงแม้ว่า ธุรกิจหอพักจะเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงแต่ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สร้างผลกำไรให้กับเจ้าของเป็นอย่างดีถึงแม้ว่าจะเป็นธุรกิจที่ต้นทุนสูงกว่าธุรกิจอื่นก็ตามแต่หอพักก็ยังคงมีปรากฏให้เห็นเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และยังมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือดและรุนแรงทั้งมณด้านการบริการ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และด้านราคาเพื่อดึงดูดให้นักเรียน นักศึกษาให้เข้าไปใช้บริการกันมากขึ้น

ฉะนั้น จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักนำข้อมูลไปประกอบการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการหอพักให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

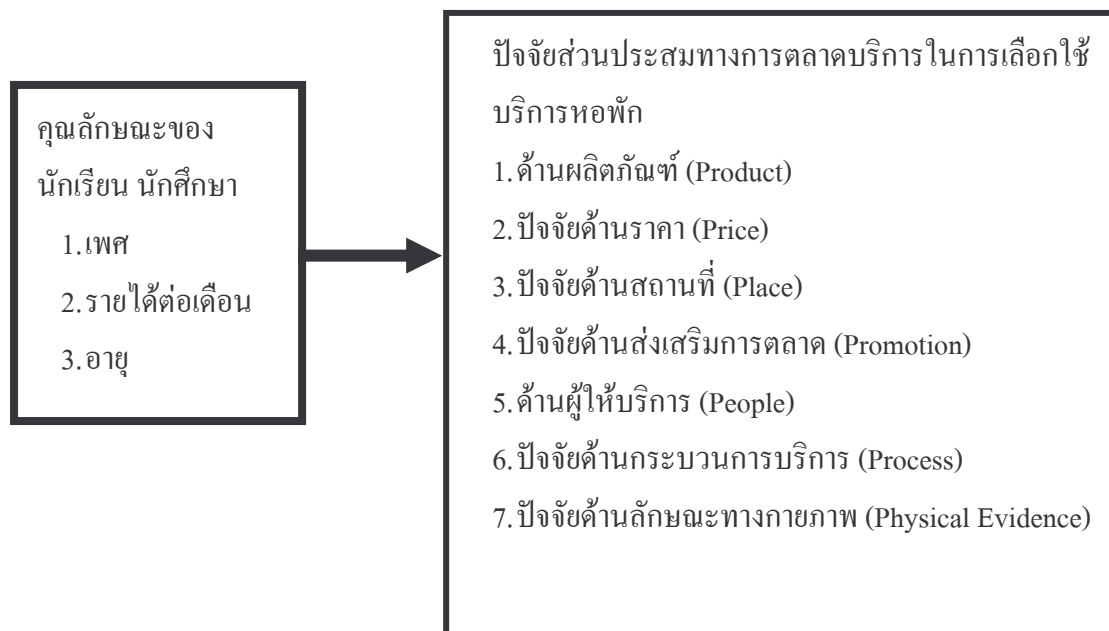
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และ รายได้ต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผู้ให้บริการ (People) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ในการเลือกใช้บริการหอพัก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งข้อมูลดังกล่าว มีประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการหอพัก ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพัก เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
2. เป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการหอพัก ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการและระบบการจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจต่อไป
3. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินกิจการหอพัก และปรับปรุงพัฒนากิจการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการหอพัก เพื่อใช้ในการพิจารณาเลือกเช่าหอพักที่ดีที่สุดและเหมาะสมของผู้ปกครองและนักเรียน นักศึกษา
5. เป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ประกอบการที่สนใจจะลงทุนในธุรกิจประเภทหอพักต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในระดับใด
2. นักเรียน นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกันหรือไม่
3. นักเรียน นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกันหรือไม่
4. นักเรียน นักศึกษาที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียน นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกัน

2. นักเรียน นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน

3. นักเรียน นักศึกษาที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียน นักศึกษา ที่เข้าพักอาศัยอยู่ในห้องพัก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นห้องพักที่จดทะเบียนถูกต้องตาม พระราชบัญญัติห้องพัก พ.ศ. 2507 กับสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดชลบุรี และห้องพักที่ยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามพระราชบัญญัติห้องพัก พ.ศ. 2507 กับสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดชลบุรีจำนวน 2,080 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักเรียน นักศึกษา จำแนกตาม

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) รายได้ต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องพัก ประกอบด้วย 7 ด้าน

ดังนี้

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
- 2) ปัจจัยด้านราคาห้องพัก (Price)
- 3) ปัจจัยด้านสถานที่ห้องพัก (Place)
- 4) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดธุรกิจห้องพัก (Promotion)
- 5) ด้านผู้ให้บริการห้องพัก (People)
- 6) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการของห้องพัก (Process)
- 7) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของห้องพัก (Physical Evidence)

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพัก หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ (Marketing of Service Mix) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าที่มีส่วนในการให้บริการในการใช้บริการหอพัก ได้แก่ ชื่อเสียงของหอพัก ขนาดของหอพัก ฐานอินเทอร์เน็ต โซนเตียงเต็กรภายในห้องพัก เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก ฐานซักรีด ระบบคีย์การ์ด เครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ ลักษณะห้องพัก อาคารหอพัก พนักงานหอพัก เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง อัตราค่าเช่าหอพัก วิธีการชำระค่าห้องพัก ค่าประกันของเสียหาย ค่ามัดจำล่วงหน้า เป็นต้น

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) หมายถึง ท่าเลที่ตั้งของหอพัก ลักษณะแหล่งที่ตั้งหอพัก ความสะดวกสบายของแหล่งที่ตั้งหอพักต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลของหอพักให้นักเรียน นักศึกษาทราบ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์ ทีวี เป็นต้น หรือกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเช่าหอพักเร็วขึ้น เช่น การลดราคา การให้อยู่ฟรี 1 เดือนสำหรับผู้อยู่มานาน เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคคลหรือผู้ให้บริการ (People) หมายถึง เจ้าของหอพักหรือพนักงานผู้ดูแลหอพัก ซึ่งเป็นผู้มีการให้บริการที่ประทับใจผู้เช่าหอพัก มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบ สื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้าในทุก ๆ ด้าน เช่น การซ่อมแซมสิ่งของต่าง ๆ ในห้องพักที่ชำรุด บริการความปลอดภัย บริการทำความสะอาดหอพัก เป็นต้น

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ และทรัพย์สินของลูกค้าให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ และลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้ และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

หอพัก หมายถึง สถานที่ที่พักอาศัยของเอกชนที่จัดให้นักเรียน นักศึกษาพักอาศัยใน
ระยะเวลาระหว่างศึกษาอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี โดยจ่ายค่าพักให้เจ้าของหอพักเป็นราย
เดือน รายภาคเรียน หรือรายปีการศึกษา

นักเรียน นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษาทั้งระดับมัธยมศึกษาและ
ระดับอุดมศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในหอพักของเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี