

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้จะเป็นสารสนเทศสำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลเพื่อไปประกอบการตัดสินใจลงทุนธุรกิจหอพัก ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ตลอดจนเพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียน นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกัน
2. นักเรียน นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพักแตกต่างกัน
3. นักเรียน นักศึกษาที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทาง

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องพักของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 345 คน นักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 242 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และเป็นเพศหญิง 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-23 ปี 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา มีอายุ 18-20 ปี 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีอายุ 15-17 ปี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ มีอายุ 24-26 ปี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 มีรายได้ 5,001-10,000 บาท 271 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมา มีรายได้ 3,000-5,000 บาท 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านราคา

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านสถานที่

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านส่งเสริมการตลาด

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านผู้ให้บริการ

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อนักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมาก

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องพักของนักเรียน นักศึกษา

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวม พบว่า นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการห้องพัก ของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า เพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการห้องพัก ของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

พบว่า อายุแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการห้องพัก ของนักเรียน นักศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

พบว่า รายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้แตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องพักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิจัยเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ

นักเรียน นักศึกษาที่มีเพศ อายุ รายได้ แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักไม่แตกต่างกัน

นักเรียน นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการหอพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการหอพักจะต้องรักษามาตรฐานและมีการปรับปรุงพัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์ให้นักเรียน นักศึกษา รวมไปถึงผู้ประกอบการ ทั้งเดิมและใหม่เกิดความไว้วางใจ มีความเชื่อมั่นต่อหอพัก และมาใช้บริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของนักเรียน นักศึกษา พบว่า เพศ อายุ รายได้ แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็เพศหญิง หรือเพศชาย อายุจะแตกต่างกัน แม้แต่รายได้ที่แตกต่างกัน แต่มีความต้องการปัจจัยในการเลือกใช้บริการหอพักเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ พงษ์เผ่าทอง ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักเรียน นักศึกษา ภายในเขตเทศบาลเมืองเลย ผลการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สำคัญต่อการตัดสินใจต่อการเลือกเช่าหอพักไม่แตกต่างกัน แต่ผู้เช่าหอพักเพศชายเห็นว่า มีโทรศัพท์ภายในหอพักมีความสำคัญมากกว่า ส่วนการมีห้องสำหรับพักผ่อนมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักน้อยกว่าผู้เช่าหอพักเพศหญิง ส่วนปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งคือ หอพักอยู่ใกล้กับสถาบัน หอพักอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หอพักอยู่ใกล้แหล่งสาธารณูปโภค และหอพักอยู่ในพื้นที่ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาน้ำท่วมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักไม่แตกต่างกัน และในส่วนปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด คือ ระบบการผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวด และมีการจัดงานสังสรรค์เนื่องในโอกาสต่าง ๆ มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักมากกว่าผู้เช่าหอพักหญิง และยังได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรจันทร์ ส่งสกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาของหอพักนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามความรับรู้ของผู้บริหารนิสิตหอพักเก่า และนิสิตหอพักปัจจุบัน พบว่าด้านบริการและสวัสดิการที่นิสิตปัจจุบันชาย และหญิงรับรู้แตกต่างกัน ปัญหาที่นิสิตชายมีมากกว่าคือ ความสะดวกของบริการน้ำใช้ ไฟฟ้า ภายในหอพัก การจัดน้ำดื่มที่สะอาด สภาพที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเขียนหนังสือภายในหอพัก ความ

สะดวกของการจัดบริการรับจดหมาย ทัศนคติ พัสตุ และโทรเลขการบริการข่าวสาร หนังสือพิมพ์ การอำนวยความสะดวกเมื่อมีบุคคลภายนอกมาติดต่อ การจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การจัดยามดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัย รวมทั้งการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ชำรุด ในด้านกิจกรรม โดยส่วนรวมเห็นว่าปัญหาน้อย แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นข้อ ๆ พบว่าปัญหาเรื่องการเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่นิสิตเป็นปัญหามาก ปัญหาความร่วมมือของนิสิตในการจัดกิจกรรม และความเหมาะสมของกิจกรรมมีปัญหาค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ควรที่จะรักษาระดับมาตรฐานนี้เอาไว้
2. ด้านราคา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ควรที่รักษาระดับมาตรฐานนี้เอาไว้ หรืออาจจัดการลดราคา เพื่อจะมีเพิ่มขึ้นอีก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ควรรักษาระดับมาตรฐานไว้ เพื่อให้เกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความต้องการของนักเรียน นักศึกษา
2. ควรศึกษาและปรับปรุงปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดให้สามารถสนองความต้องการของนักเรียน นักศึกษาได้
3. ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มาใช้บริการของหอพัก