

แนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ

Student dormitory's marketing for foreign students.

วารภรณ์ อัสวแสงสกุล

อีเมลล์ : kun_noo_khai@hotmail.com

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

สำนักวิชา การจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อาจารย์ ดร.ชัชชญา ยอดสุวรรณ

อีเมลล์ : chachaya@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา แนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสินค้าและการให้บริการของหอพักนักศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่เป็นชาวต่างชาติ จำนวน 531 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่าโดยภาพรวมนักศึกษาต่างชาติให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคาของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านบุคลากรของหอพักนักศึกษา ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของหอพักนักศึกษา และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายและนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงราย พบว่าแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตลาด/ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด/การเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา

Abstract

The objectives of this study aimed to research the marketing mix factors for foreign students' decision to choose the student dormitory services at Mae Fah Luang University and to study the development methods of student dormitory's marketing mix factors for foreign students. The total population of foreign students at Mae Fah Luang University was 531 students. The analyzed samples were 200 foreign students, and the tool used in conducting this research was a questionnaire.

According to the study, the marketing mix factors for foreign students' decision to choose the student dormitory services at Mae Fah Luang University affected their decision at a medium level. The highest average factors of this study were Price, Products and People. On the other hand, the lowest average factor of this study was Promotion. The comparison of the marketing mix factors between foreign students whom their domiciles were near and far from Chiang Rai, the study found that the marketing mix factors for foreign students' decision to choose the dormitory were different in terms of Products, Process and Physical environment. For the other factors in terms of Price, Place, Promotion and People were significantly indifferent.

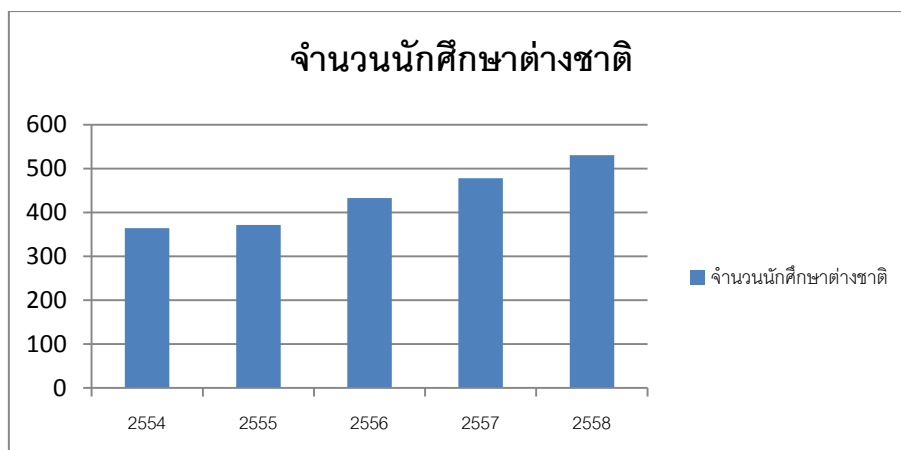
Key words: Marketing/Marketing mix factors/choose the student dormitory service

บทนำ

หอพักนักศึกษาเป็นสถานที่พักอาศัยชั่วคราวสำหรับนักศึกษาที่เดินทางมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยในระดับอุดมศึกษาที่ห่างไกลจากภูมิลำเนาของตนเอง ซึ่งแต่ก่อนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยนั้นจะมีเพียงแต่ในเขตกรุงเทพมหานครฯ แต่เมื่อเวลาผ่านไปรัฐบาลให้ความสำคัญกับการศึกษาของประชาชนในประเทศมากขึ้น จึงมีนโยบายพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและขยายการศึกษาไปยังจังหวัดต่างๆทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เมื่อปริมาณของนักศึกษาเพิ่มขึ้น ปริมาณความต้องการหอพักนักศึกษาก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ธุรกิจหอพักศึกษาก็ขยายตามไปยังจังหวัดต่างๆเช่นกัน ซึ่งธุรกิจหอพักแต่ก่อนนั้นมียอดจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา แต่ในปัจจุบันนักธุรกิจให้ความสนใจเกี่ยวกับธุรกิจหอพักนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจหอพักนักศึกษาสามารถสร้างรายได้ให้แก่นักลงทุนในระยะยาว จึงทำให้รอบๆบริเวณมหาวิทยาลัยต่างๆ มีธุรกิจหอพักนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงก็เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการแข่งขันของตลาดหอพักที่รุนแรงอีกแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงถูกสร้างขึ้นที่จังหวัดเชียงรายซึ่งตั้งอยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทยและเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงในภาคเหนือ โดดเด่นเรื่องการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในหลายสาขาวิชา และมีทัศนียภาพที่สวยงามของมหาวิทยาลัยที่อยู่ท่ามกลางขุนเขาเขียวขจีมีอากาศที่เย็นสบายตลอดทั้งปี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจึงติดอันดับมหาวิทยาลัยที่สวยงามที่สุดในประเทศไทย จึงดึงดูดนักศึกษาจากกรุงเทพมหานครฯ และจากต่างจังหวัดอื่นๆทั่วประเทศไทย ให้เดินทางเข้ามาเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงไม่เพียงแต่ดึงดูดนักศึกษาให้เข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่ยังคงดึงดูดธุรกิจหอพักนักศึกษามาพร้อมกับนักศึกษาด้วย ซึ่งปัจจุบันรอบๆบริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีการแข่งขันของตลาดหอพักนักศึกษาที่รุนแรง สังเกตได้จากการก่อสร้างหอพักนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นหอพักนักศึกษาแต่ละที่จึงต้องศึกษา ค้นคว้า ติดตามข่าวสาร และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความโดดเด่นและความแตกต่าง ให้มีคุณภาพเหนือจากคู่แข่งรายอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยมองเห็นถึงความสำคัญในการวางแผนการตลาด เพราะกลยุทธ์ทางการตลาดอยู่กับเราแทบจะทุกๆที่ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าหรือการให้บริการ ล้วนต้องมีการวางแผนทางการตลาดในการดำเนินธุรกิจทั้งนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าและการให้บริการของ หอพักนักศึกษาที่ตั้งอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

เนื่องจากหอพักนักศึกษาที่ตั้งอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และผู้ปกครองของนักศึกษาที่มาเยี่ยม นักศึกษาเป็นบางครั้ง แต่หอพักนักศึกษา ต้องมีการพัฒนาการตลาดแนวทางใหม่ที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆ ผู้วิจัยจึงมองเห็นกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มหนึ่งซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี และเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการใหม่ที่หอพักนักศึกษาที่ตั้งอยู่บริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงนั้นยังไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก นั่นคือ กลุ่มนักศึกษาต่างชาติที่เดินทางมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ข้อมูลจากส่วนทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงพบว่า สถิตินักศึกษาต่างชาติของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี และในอนาคตก็ยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 สถิติจำนวนนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตั้งแต่ปีการศึกษา 2554-2558

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าและการให้บริการหอพักนักศึกษาที่อยู่บริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยผู้วิจัยหวังว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าเรื่อง แนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติ นำไปเป็นเอกสารอ้างอิงและนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจหอพัก หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสินค้าและการให้บริการของหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษาสำหรับนักศึกษาต่างชาติ ขอบเขตประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 531 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร และประชากรมีจำนวนไม่มาก (คานาย อภิปรัชญาสกุล, 2558 : หน้า 73) โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของ

ประชากร ที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มอยู่ที่ 30% ระดับความมั่นใจอยู่ที่ 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้อยู่ที่ 0.05% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ตั้งอยู่ที่ตำบลท่าสูด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ 3 เดือน เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 10 เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 10 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย คือ การศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และศึกษาถึงแนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยได้ศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวความคิด และทฤษฎี ดังต่อไปนี้ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหอพัก ซึ่ง อานนท์ ภาควาสิ (2556) ได้ให้ความหมายของหอพักไว้ว่า หอพัก หมายถึง สถานที่ให้เข้าพักเชิงพาณิชย์ที่มีนักเรียนหรือนักศึกษาที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และกำลังศึกษาอยู่ไม่เกินระดับปริญญาตรี เปิดให้เข้าพักตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป มีการเรียกเก็บค่าตอบแทนจากผู้เข้าพัก และไม่ใช้หอพักที่ดำเนินการโดยสถานศึกษา ส่วนมากหอพักจะมีขนาดเล็กและราคาเช่าถูกกว่าอพาร์ทเมนท์ ข้อมูลหอพักบริเวณมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยได้หาข้อมูลของหอพักนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยแบ่งออกเป็น 4 พื้นที่ดังนี้ ด้านตลาดฟ้าไทย ด้านตรงข้ามตลาดฟ้าไทย ด้านวัดห้วยพลู ด้านทิศใต้ฝั่งมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ก็ได้อ้างอิงถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ของ Kotler (2546) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งได้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด Kotler, Philip ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ว่าธุรกิจการให้บริการนั้นแตกต่างจากธุรกิจอุปโภคหรือบริโภคทั่วไป จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ (Marketing Mix) หรือ 7Ps กำหนดกลยุทธ์ในการตลาด ซึ่ง 7Ps ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ตั้ง การส่งเสริมการขาย กระบวนการให้บริการ บุคลากรและสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค Schiffman, Leon G. and Kanuk Leslie Lazar. (1994) (1994) กล่าวว่า พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยสินค้าและบริการ หรือการบริโภคสินค้าและบริการและแนวคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่า

จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่างๆอันประกอบไปด้วย ชื่ออะไร ชื่อทำไม ชื่อเมื่อไร ชื่ออย่างไร ชื่อที่ไหน และชื่อบ่อยแค่ไหน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการตลาด บริการห้องพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ อำนาจ ศรีสมสุข (2556) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สุรัตน์ สดชื่อจิตต์ (2554) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาความต้องการของผู้พักอาศัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลางที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ระดับกลาง กรณีศึกษา มายเฮาส์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ พัชร โขคบำรุงศิลป์ (2554) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจเช่าห้องพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ชัชวาล เวศย์วรุฒม์ (2553) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และชัยยุทธ จูมตะกู (2551) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกเช่าที่พักอาศัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการตลาดบริการห้องพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัย กำหนดไว้ดังนี้ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ภูมิลำเนา ชั้นปีที่กำลังศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และยานพาหนะ ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลที่พักอาศัยปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะที่พักอาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พัก การให้บริการของที่พัก ราคาเช่าที่พักเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนผู้พักอาศัยร่วมห้องพัก สถานที่ตั้งของที่พัก การเดินทางจากที่พักมายังมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และเวลาในการเดินทางจากที่พักมายังมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักนักศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการขาย กระบวนการให้บริการ บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 200 คน จากนั้นนำข้อมูลของ

แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอายุระหว่าง 20-21 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 22.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.0 และไม่มียานพาหนะใช้ที่มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง คิดเป็นร้อยละ 64.5

ข้อมูลที่พักอาศัยในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะที่พักอาศัยในปัจจุบันเป็นหอพักนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.5 ภายในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พักเตรียมไว้ใหญ่ คืออุปกรณ์การนอน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ภายในที่พักมีการให้บริการที่เตรียมไว้ให้ คือที่จอดรถและร้านซักอบรีด คิดเป็นร้อยละ 68.0 ค่าใช้จ่ายในการเช่าที่พักต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 ภายในห้องพักมีผู้พักอาศัย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ที่พักตั้งอยู่ในมหาลัย คิดเป็นร้อยละ 71.5 การเดินทางจากที่พักมายังมหาลัยใช้วิธีการเดิน คิดเป็นร้อยละ 32.5 เวลาที่ใช้ในการเดินทางอยู่ระหว่าง 10-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 54.5

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทั้ง 7 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคาของหอพักนักศึกษา รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านบุคลากรของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ของหอพักนักศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของหอพักนักศึกษา และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของหอพักนักศึกษา

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายและนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงราย พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ จากผลการวิจัย โดยภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา โดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านราคาของหอพักนักศึกษา หอพักนักศึกษาจึงควรให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาของหอพักนักศึกษามากที่สุด จากข้อมูลที่พักอาศัยในปัจจุบันของนักศึกษาต่างชาติ ส่วนใหญ่นักศึกษาต่างชาติมีค่าใช้จ่ายในการเช่าที่พักต่ำกว่า 2,000 บาทต่อเดือน จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-9,000 บาทต่อเดือน นักศึกษาต่างชาติจึงต้องวางแผนทางการเงินและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งการใช้จ่ายในด้านของค่าเช่าห้องพักนักศึกษานักศึกษาต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความเหมาะสม และความคุ้มค่า กับเงินที่เสียไปกับการจ่ายค่าเช่าจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญมาก ดังนั้นหอพักนักศึกษาจึงควรตั้งราคาเช่าห้องพักให้อยู่ในระดับต่ำกว่าหรือใกล้เคียง 2,000 บาทต่อเดือน หอพักนักศึกษาจะต้องคำนึงถึงต้นทุนในการซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและการบริการให้มีความเหมาะสมกับราคา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจการให้บริการด้านราคาว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุ้มค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆต้องมีความชัดเจน มีราคาเช่าที่เหมาะสมกับสถาน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของหอพักนักศึกษา เพราะปัจจัยส่งเสริมการขายของหอพักนักศึกษา ไม่ได้ส่งผลต่อตัวนักศึกษาต่างชาติโดยตรง การส่งเสริมการขายแต่ละด้านจะไปส่งผลกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจหอพักมากกว่า การส่งเสริมการขายด้วยวิธีต่างๆที่หอพักมีการจัดขึ้นนั้น นักศึกษาต่างชาติไม่ได้มีการรับรู้ถึงการนำเสนอที่ทางหอพักนักศึกษาจัดทำขึ้น อาจจะรับรู้การโฆษณาหอพักนักศึกษาจากช่องทางอื่น ซึ่งนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มีที่พักตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยคาดว่านักศึกษาอาจจะได้รับข่าวสารที่พักจากการนำเสนอข่าวสารจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอพักนักศึกษาจึงควรติดต่อกับทางมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อนำเสนอหอพักนักศึกษาผ่านทางเว็บไซต์หรือการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายและนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงรายพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของหอพักนักศึกษา นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับมาก แต่นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของหอพักนักศึกษา นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับมาก แต่นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ ของหอพักนักศึกษา นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับมาก แต่นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ ของหอพักนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ส่วนใหญ่ 48% ของนักศึกษาต่างชาติมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-9,000 บาทต่อเดือน และนักศึกษาส่วนใหญ่นั้นมีภูมิลำเนาอยู่ที่ประเทศจีน ประเทศพม่า และประเทศลาว นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายจึงคำนึงถึงความเหมาะสมของราคาเช่าห้องพัก หอพักที่มีค่าเช่าไม่แพงมากจะมีการออกแบบโครงสร้างหอพักที่เรียบง่ายไม่หรูหรา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและการบริการภายในมิให้เท่าที่จำเป็น นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงรายจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง หอพักที่ต้องการเจาะกลุ่มลูกค้านักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาใกล้กับจังหวัดเชียงราย คือ ประเทศจีน ประเทศพม่า และประเทศลาว ควรเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน ไว้ภายในห้องพักเช่น อุปกรณ์การนอน ห้องน้ำ ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โต๊ะทำงาน พัดลมและควรมีขนาดของห้องพักที่เหมาะสมไม่กว้างจนเกินไป ส่วนการบริการควรมีพนักงานบริการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไว้คอยดูแลความปลอดภัย ไว้คอยดูแลนักศึกษาเพราะอาจจะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน หอพักที่มีความเรียบง่าย ราคาเช่าก็จะไม่แพงจนเกินไป แต่นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาไกลกับจังหวัดเชียงราย อาจจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า จึงสามารถมีทางเลือกในการเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษามากยิ่งขึ้น จึงให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก หอพักนักศึกษาจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่

ครบครันและมีขนาดห้องพักที่กว้างขวางเพียงพอต่อการใช้สอย การบริการของพนักงานที่มีคุณภาพสามารถช่วยเหลือนักศึกษาต่างชาติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการออกแบบโครงสร้างหอพักนักศึกษาควรมีความทันสมัย ทัศนียภาพภายในหอพักมีความสวยงามเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี และมีอากาศที่สามารถถ่ายเทได้สะดวกไม่อับชื้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการตลาดบริการหอพักนักศึกษา สำหรับนักศึกษาต่างชาติ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของประตูและหน้าต่างที่มีมาตรฐานในทุกๆ หอพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและห้องน้ำควรต้องสนองความจำเป็นในชีวิตประจำวันของนักศึกษา เช่น เตียงพร้อมที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โต๊ะทำงาน พัดลม บ้างหอพักภายในห้องน้ำควรมีเครื่องทำน้ำอุ่น เพราะจังหวัดเชียงรายมีอากาศค่อนข้างหนาวเย็น

ด้านราคา ราคาเช่าหอพักนักศึกษาควรมีความเหมาะสมกับขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และการบริการภายในหอพัก ซึ่งนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 5,001-9,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่าหอพักเฉลี่ย 2,000 บาทต่อเดือน เพราะฉะนั้นราคาเช่าหอพักนักศึกษาควรมีอยู่ประมาณ 1,500-2,000 บาทต่อเดือน

ด้านสถานที่ตั้ง หอพักนักศึกษาควรมีตั้งอยู่ไม่ห่างจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จนเกินไป เพราะนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่ไม่มียานพาหนะใช้ในประเทศไทย และนักศึกษาต่างชาติส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเดินจากที่พักไปยังมหาวิทยาลัยในการเดินทาง เพื่อเพิ่มการบริการให้กับนักศึกษาควรมีรถบริการคอยรับส่งนักศึกษาจากที่พักไปยังมหาวิทยาลัย

ด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านส่งเสริมการขายนักศึกษาต่างชาติไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เป็นเพราะปัจจัยด้านนี้ไม่ได้ส่งผลต่อนักศึกษาโดยตรง หอพักนักศึกษาที่จะทำการส่งเสริมการขายควรรีกรศึกษาถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาต่างชาติ ก่อนการลงทุนทำการส่งเสริมการขาย

ด้านกระบวนการให้บริการ หอพักนักศึกษาควรมีพนักงานบริการและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไว้คอยดูแลนักศึกษาต่างชาติตลอด 24 ชั่วโมง เพราะนักศึกษาให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษามาก และเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินพนักงานจะสามารถเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

ด้านบุคลากร พนักงานภายในหอพักนักศึกษาควรได้รับการอบรมปรับความเข้าใจในการทำหน้าที่และการให้บริการ พนักงานควรมีความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจรักการบริการทำงานด้วยความเต็มใจ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานจะทำให้ภาพลักษณ์ของหอพักนักศึกษาออกไปในทางที่ดีด้วย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่จับต้องได้ หอพักควรมีพื้นที่ส่วนกลางไว้คอยรองรับนักศึกษาหรือเพื่อนของนักศึกษาเมื่อเวลาที่นักศึกษาต้องการนัดพบเพื่อนที่อยู่ต่างหอพัก จะได้มีพื้นที่ให้นักศึกษาได้พูดคุย และหอพักนักศึกษาควรมีการเพิ่มพื้นที่สีเขียวโดยการปลูกต้นไม้หรือดอกไม้เพื่อปรับบรรยากาศภายในหอพักให้มีความสดชื่นและปรับทัศนียภาพให้มีความสวยงาม

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยที่ต้องการทำวิจัยเกี่ยวกับนักศึกษาต่างชาติ หรือชาวต่างชาติ ควรทำแบบสอบถาม 2 ภาษา คือภาษาอังกฤษ และ ภาษาจีน เพราะนักศึกษาชาวจีนไม่มีความถนัดทางภาษาอังกฤษจึงทำให้เวลาในการทำแบบสอบถามนานกว่านักศึกษาจากประเทศอื่นๆ ผู้ประกอบการที่ต้องการนักศึกษาต่างชาติเป็นกลุ่มลูกค้าหลักควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและบริการภายในหอพัก ของหอพักภายในมหาวิทยาลัย หรือหอพักที่ผู้ประกอบการกำลังดำเนินกิจการ ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักนักศึกษา ของนักศึกษาชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงราย เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย เป็นต้น ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการลงทุนหอพักนักศึกษาต่างชาติในเขตจังหวัดเชียงราย ว่ามีความเป็นไปได้ที่จะลงทุนในธุรกิจเฉพาะนักศึกษาต่างชาติหรือไม่ ระดับการแข่งขันในตลาดเป็นอย่างไร และควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ว่ามีปัจจัยใดบ้างกับดึงดูดให้นักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

รายการอ้างอิง

- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2558). *การวิจัยทางการตลาด Marketing Research*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง.
- ชัชวาล เวศย์วรุฒม์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- ชัยยุทธ์ จุ่มตะคุ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกเช่าที่พักอาศัยของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ชลบุรี.
- พัชรี โชคบำรุงศิลป์. (2554). *การตัดสินใจเช่าหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2558, จาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>
- สุรัตน์ สดชื่อจิตต์. (2554). *การศึกษาความต้องการของผู้พักอาศัยต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลางที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอพาร์ทเมนท์ระดับกลาง กรณีศึกษา มายเฮ้าส์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์*. การศึกษาเฉพาะบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- อานนท์ ภาคมาลี. (2556). *ความหมายของหอพัก*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2558, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/540992>
- อานาจ ศรีสมสุข. (2556). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- Kotler, P. (2546). *ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix 4Ps)*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2558, จาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2558, จาก <http://elearning.bu.ac.th/mua/course/mk212/ch4.html>