

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการหอพัก ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการหอพัก จำนวน 400 ราย การสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (quota sampling) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน

ในส่วนของลักษณะหอพักและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการหอพักพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหอพัก ร่วมกับเพื่อนเป็นจำนวน 2 คนต่อห้อง โดยจ่ายค่าเช่าแบบแยกจ่ายในอัตรา 1,001-1,500 บาทต่อเดือน ผู้ให้ข้อมูลเดินทางไปทำงานโดยรถจักรยานยนต์ซึ่งห่างจากที่พัก 2-3 กิโลเมตร

ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากร หรือพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

สำหรับปัญหาของผู้ให้ข้อมูลในการเลือกใช้บริการหอพัก โดยทั่วไปประสบปัญหาการได้รับเสียงรบกวนจากห้องพักข้างเคียง อัตราค่าน้ำ, ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์แพง ห้องพักคับแคบ และขาดระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี

The study was conducted to investigate the following: selection of the dormitory services of employees in Northern Region Industrial Estate, Lamphun province; service marketing mixed factor; and problems encountered in selection of dormitory services of employees in Northern Region Industrial Estate, Lamphun province. Respondents in this study consisted of 400 people obtained from quota sampling. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package for Social Science (SPSS for Windows) for finding percentage, frequency, mean and standard deviation.

Results of the study revealed that all respondents were female, single higher vocation certificate graduates, and their age range was 21-25 years. Their hometowns were not in Lamphun. They got an income of 5,001-10,000 baht per month. For results of the study in quality of dormitories and how to select the dormitory services, it was found that most of respondents stayed together with their friends for 2 persons per room. They paid the rental fee aside from utility expenses with an average of 1,001-1,500 baht per month. The respondents went to work by motorcycle. They stayed far from their work place for 2-3 kilometers.

The respondents held the importance of service market factor in a moderate level. They held the importance of the construction and suggestions on physical characteristics and the factor on distribution channel most. This was followed by factors on personnel or staff, price, product, process, and market promotion, respectively.

For problems encountered, it was found that the respondents had problems in disturbing noise from next doors, tap water cost, electricity cost, telephone service cost, small room and poor service on security.