

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและ  
อเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมือง  
เชียงใหม่

**ผู้เขียน**

นางสาวกาญจนา ธวัชสุวรรณ

**ปริญญา**

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชสถานติ

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มชาวยุโรปและอเมริกัน ที่เช่าห้องชุดในย่านธุรกิจเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในบริเวณ ย่านถนนช้างคลาน ถนนห้วยแก้ว และถนนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการพำนักเป็นระยะเวลามากกว่า 30 วัน ในสถานประกอบการให้เช่าห้องชุด 12 แห่ง จำนวน 380 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 75,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการพำนักระยะยาว เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่มากกว่า 6 ครั้ง เลือกพักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนเมษายน ระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้งมากกว่า 6 เดือน มีความต้องการกลับมาเช่าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีก ค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการอยู่ในช่วงราคา 10,001 - 15,000 บาท ขนาดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ตารางเมตร ย่านที่พักอาศัยบนถนนห้วยแก้ว เป็นผู้ตัดสินใจเองในการเลือกเช่าห้องชุด และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับห้องชุดจาก ตัวแทน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันในย่านธุรกิจอำเภอเมือง เชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรกได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ พนักงานต้อนรับมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ การมีเคเบิลทีวี ความสะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ และ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

**Independent Study Title** Service Marketing Mix Factors Affecting Europeans and Americans Selection of Condominium Rentals in Business Area, Mueang Chiang Mai District

**Author** Miss Karnchanatouch Suwan

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### ABSTRACT

This independent study aimed to explore factors affecting the service marketing mix factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, which are Chang Klan road, Huay Kaew road and Nimmanhaemin road, of Amphoe Mueang Chiang Mai. Data collection was compiled from the distribution of questionnaires to 380 people who stay in Chiang Mai for over 30 days from 12 condominiums in different areas. The given data was, then, analyzed by descriptive statistic composing of frequency, percentage, and mean.

Based upon the findings, most respondents were married male in the ages of 51 years old and above. They attained bachelor's degrees and had their own businesses, with 50,001 – 75,000 baht as their average monthly incomes. Their countries of residence were in Europe. They have visited Chiang Mai for over 6 times during October - April for long-staying purposes. They spent more than 6 months staying in Chiang Mai in each of their visit. The rental prices of their condominiums were between 10,001 – 15,000 baht. The sizes of their condominiums were 50 square meters and smaller. The location of their condominiums was on Huay Kaew road. They made the decision on the renting by themselves. They got information about their condominiums from agencies.

The results of study on factors affecting European and American selection of condominium rentals in business area, Amphoe Mueang Chiang Mai revealed that the respondents gave priority to all service market mix factors at high level, which are People, Process, Place, Product, Physical Evidence and Presentation, Promotion and Price, in sequential order. The ten highest rated sub-factors were shown as follow: room with sufficient furniture and equipments namely fridge, TV, closet, desk, chairs and trash can, WIFI internet access, accessible location, responsiveness of service staffs to give services to customers, knowledgeable service staffs, cable TV, accessibility of communicating via website or e-mail, sufficient service staffs, ability of service staffs to communicate in English and Courtesy and friendliness of service staffs.