



กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

โดย

นางสาววิรัชณี เพียวอ่อน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

โดย
นางสาววิรัชณี เพียวอ่อน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RESEARCH OF DECISION MAKING PROCESS IN SELECTING PRIVATE DORMITORY
OF SILPAKORN UNIVERSITY IN NAKHON PATHOM**

**By
Wiratchanee Keawon**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” เสนอโดย นางสาววิรัชณี เขียวอ่อน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนันทน์ หอมสุต)
...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)
...../...../.....

50601365 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : กระบวนการตัดสินใจ / นักศึกษา

วิชณี เขียวอ่อน : กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ .
58 หน้า.

กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้วิธีการศึกษา
ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสังเกต และการสัมภาษณ์ระดับลึก

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกหอพักที่ตอบสนองความต้องการของตนเองโดย
ผ่านกระบวนการตัดสินใจเลือก คือ การมองเห็น ปัญหาที่จำเป็น ต้องเลือกพักหอพักเอกชน ได้แก่
ระยะทางจากบ้านนักศึกษาไกลจากมหาวิทยาลัย นักศึกษาทำกิจกรรมเล็กคึก หอพักของมหาวิทยาลัยมีไม่
เพียงพอ และการหลีกเลี่ยงกฎระเบียบของหอพักในมหาวิทยาลัย การแสวงหาข้อมูล ได้แก่ การสืบค้น
ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากคำบอกเล่าของรุ่นพี่ หรือญาติพี่น้อง การไปดูหอพักด้วยตนเอง และการ
โทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่หอพัก มีการประเมินทางเลือก โดยเปรียบเทียบหอพักบริเวณใกล้เคียง เรื่อง
ราคา ค่าเช่า หอพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ระยะทาง สิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก มีการตัดสินใจเลือกหอพัก
โดยมีตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพักได้แก่ หอพักสร้างใหม่ มีคนจองจำนวนมาก เหลือหอพัก
ไม่กี่ห้อง ระยะเวลาใกล้เปิดภาคการศึกษา และสัญญาของหอพักที่กำหนดให้เข้าพักก่อนเปิดภาคการศึกษา
ทัศนคติหลังการเข้าพักเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากหอพักเมื่อเข้าพักแล้ว หากนักศึกษามีความพอใจหลัง
การเข้าพัก การยอมรับสูง นักศึกษาไม่ย้ายหอพัก แะนะะ บุคคลอื่นให้มาพัก หากนักศึกษาไม่พอใจ นัก
ศึกษาย้ายออกเมื่อครบสัญญา และพูดคุยเกี่ยวกับหอพักในลักษณะไม่ดี แก่บุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการให้บริการ ผู้แนะนำในการเลือกหอพักของนักศึกษา คือ นักศึกษาเลือก
เอง เพื่อน พ่อแม่ ญาติพี่น้อง โดยความคุ้มค่าที่นักศึกษาได้รับคือ การได้พักอยู่หอพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ
นักศึกษา มีข้อเสนอแนะที่ให้หอพักปรับปรุง ได้แก่ เรื่องที่จอดรถ ไม่เพียงพอ และเรื่องเสียงดังรบกวนบน
หอพัก

การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา.....		
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ		

50601365 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : DECISION-MAKING PROCESS, STUDENTS

WIRATCHANEE KEAW-ON : RESEARCH OF DECISION MAKING PROCESS IN
SELECTING PRIVATE DORMITORY OF SILPAKORN UNIVERSITY IN NAKHON PATHOM.
INDEPENDENT STUDY ADVISORS : ASST.PROF. PITAK SIRIWONG.Ph.D. 58 pp.

This paper was a qualitative research. The examination was conducted using observation and in-dept interview method. The results showed that most students chose private dormitory that could meet their need through decision-making process based on the following factors; distance from residences to university, night activity, an inadequate number of public dormitory, and avoidance of public dormitory rules. They sought information from various sources; including internet, mouth-of-words given by senior students or relatives, visiting place in person, and enquire from dorm officers. Option assessment was made by comparing the selected dorms with neighboring dorms on term of rental, water and electricity service charge, and facilities. The students made a choice based on the following stimulators, new construction, great number of reservation, amount of rooms available for rent, period closed to semester opening and premises agreement. In regard of the opinion toward dorms after occupancy, the students reported satisfaction with accommodation they rented. They reported high acceptance in private dorms, and continued to living on, and persuading friends to rent the dorms. Conversely, some students reported dissatisfaction with the private dorms; they moved out upon the expiration of the agreement and gave negative speech toward the dorms. The factors influencing student's decision-making included product, price, location, marketing promotion, personnel, physical nature, and serviceability. People influencing decision-making in selecting the private dorm included students themselves, peers, parents, and relatives. The worthiness of the accommodation experienced by student tenants included full facilities, proximity to university, security system, and availability of officers. Some recommendation on dorm improvement included parking lot which was insufficient and noise annoyance.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisors signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ไม่สามารถสำเร็จลงไปได้ ถ้าไม่ได้รับความอนุเคราะห์ ความกรุณา และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จากท่านผู้มีอุปการคุณ ดังนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอย แนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ และอาจารย์ นภนัท ที่ได้กรุณาสละเวลา มาเป็นคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งได้ให้คำแนะนำในประเด็นที่ควร เพิ่มเติม ใน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ให้ข้อมูลและผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการทำวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษาในครั้งนี้ ทั้งผู้ที่เอ่ยนาม และไม่ได้เอ่ยนามอีกครั้ง ที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์และความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงไปได้ด้วยดี ตาม เป้าหมาย ที่ผู้ศึกษาได้วางไว้ ขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตทางการศึกษา.....	3
ขั้นตอนการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	5
แนวคิดส่วนผสมทางการตลาด	10
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	11
แนวคิดกระบวนการตัดสินใจ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการศึกษา	22
ขอบเขตประชากร	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	24
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	24
4 ผลการศึกษา.....	25
กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา	25
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา.....	32
ผู้แนะนำในการเลือกหอพัก	38
ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความคุ้มค่าของการเลือกหอพัก	41

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการศึกษา	43
อภิปรายผล.....	46
ข้อเสนอแนะ	50
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	50
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก	54
ประวัติผู้วิจัย.....	58

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2486 คณะจิตรกรรมและประติมากรรม ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาแรก (ปัจจุบันคือคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์) ในปี พ.ศ. 2498 จัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมไทย (ซึ่งต่อมาได้ปรับหลักสูตรและเปลี่ยนชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์) และคณะโบราณคดี หลังจากนั้นได้จัดตั้งคณะมัณฑนศิลป์ ขึ้นในปีต่อมา ในปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่หลากหลายขึ้น แต่เนื่องจากบริเวณพื้นที่ในวังท่าพระคับแคบมาก ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้ขยายเขตการศึกษาไปยังพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยจัดตั้งอักษรศาสตร์ พ.ศ. 2511 คณะศึกษาศาสตร์ พ.ศ. 2513 และคณะวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2515 ตามลำดับ หลังจากนั้น จัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์ พ.ศ. 2529 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม พ.ศ. 2535 และจัดตั้งคณะดุริยางคศาสตร์ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2542

การขยายมหาวิทยาลัยออกมายังชานเมืองก็เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสมบูรณ์ทางด้านศิลปะมากยิ่งขึ้น และสามารถขยายปริมาณรับนักศึกษาให้มากขึ้นด้วย ตามความต้องการของประเทศ ในปัจจุบันประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมาก เพื่อหวังว่าการศึกษาจะช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมให้สูงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปกครองต่างก็ส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าก็เป็นที่อยู่อาศัยที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด ดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษาในที่อยู่อาศัยจึงจำเป็นอย่างมาก และเพื่อเป็นการรองรับจำนวนนักศึกษาทำให้ทางมหาวิทยาลัยได้ก่อตั้งหอพักในมหาวิทยาลัยขึ้น เพื่อเป็นที่อยู่อาศัยให้กับนักศึกษา

ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เปิดรับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำนวนนักศึกษามีมากขึ้นยิ่งกว่าเดิม ส่งผลให้หอพักภายในมหาวิทยาลัยมีไม่พอให้บริการ และหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบตามที่นักศึกษาต้องการ หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าจึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจให้แก่นักศึกษา และด้วยความที่หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่ามีความสะดวกมากกว่า เช่น หอพักเปิดตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ได้มีกำหนดระยะเวลา ปิด-เปิด และยัง

อนุญาตให้นำบุคคลภายนอกเข้ามาในหอพักซึ่งต่างจากหอพักภายในมหาวิทยาลัย หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่ามีห้องน้ำภายใน มีระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และระยะทางในการเดินทางมาเรียนนั้นก็ไม่ได้ห่างไกลจากมหาวิทยาลัยมากนัก อยู่บริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยนั่นเอง

การเลือกที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเฉพาะในช่วงที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อในการเติบโตเป็นกำลังของชาติ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเลือกที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งสถานศึกษาและที่อยู่อาศัย เพื่อให้คุณภาพชีวิตมีการพัฒนาไปในทางที่ดี แต่หากนักศึกษาที่ต้องศึกษาอยู่ในสถานศึกษาที่ไกลจากบ้าน เช่นต่างอำเภอ หรือต่างจังหวัด ก็จำเป็นต้องหาที่อยู่อาศัยชั่วคราวขณะศึกษา เพื่อสะดวกต่อการเดินทางสถานที่ ที่สามารถรองรับนักศึกษาที่ต้องมาศึกษาไกลๆ ได้แก่ “หอพัก” ซึ่งตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2507 ให้ความหมายของ “หอพัก” ว่าเป็นสถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อรับผู้พักอาศัยซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษตามที่กำหนดในกฎกระทรวงตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป โดยผู้พักให้ทรัพย์สินตอบแทน โดยกำหนดไว้ 2 ประเภท คือ หอพักชาย และหอพักหญิง ซึ่งจะรับนักศึกษาผู้เช่าพักที่เป็นชายและหญิงปะปนกันไม่ได้ (กรวิทย์ วงศ์เนตรสว่าง 2543:2) นอกจากนี้ “หอพัก” ที่เป็นที่พักอาศัยชั่วคราวให้กับนักศึกษาแล้ว ยังมีที่พักอาศัยในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งเป็นลักษณะการพักอาศัยที่ไม่แยกเพศ เช่น บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ และหอพักรวม เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการ “หอพัก” จึงต้องทำการตลาดของคู่แข่งอย่างรอบคอบว่า ผู้บริโภคต้องการที่อยู่อาศัยประเภทใด สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการอัตราค่าเช่า ด้านการตลาดต้องพยายามหาช่องทางที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่า เพื่อให้ผู้ประกอบการ “หอพัก” สามารถทำการแข่งขันในธุรกิจที่อยู่อาศัยให้เข้าได้

ปัจจุบันการเจริญเติบโตของธุรกิจหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่า ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้ว่ามีหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ เอกชนให้เช่ารอบๆ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อยู่มากมาย ถึงแม้ว่าการทำธุรกิจดังกล่าวจะมีระยะเวลาในการลงทุนช้ากว่าธุรกิจอื่นๆ แต่ก็เป็ธุรกิจที่สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ได้อย่างยาวนาน ธุรกิจหอพัก หรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าที่จดทะเบียนเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีมากมาย

ดังนั้นอัตราการแข่งขันในธุรกิจหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าจึงค่อนข้างสูง มีการแข่งขัน ปรับปรุงรูปแบบ และหาแนวทางในการพัฒนาหอพักให้มีความทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากที่สุดอยู่ตลอดเวลา

จากหลายๆ ปัจจัยที่อาจจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าของนักศึกษานั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า “ชื่อเสียงของหอพัก” มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะเช่า ซึ่งชื่อเสียงของหอพักเปรียบได้กับเป็น “ตราสินค้า (Brand)” ชนิดหนึ่ง โดย “ตราสินค้า (Brand)”

เป็นการรวมระหว่างลักษณะและคุณค่าทางกายภาพกับคุณค่าทางจิตวิทยาของสินค้า ที่เป็นเหตุให้สินค้าภายใต้แบรนด์ดังกล่าวมีความแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น (ชัชชนะ เทชคณา 2550 : 11) ซึ่งตราสินค้าที่ดีจะอยู่ในใจของผู้บริโภค เมื่อผู้บริโภคมีความทรงจำที่ดีกับตราสินค้า และพร้อมที่จะเป็นผู้ภักดีต่อสินค้าที่อยู่ภายใต้ตราสินค้านั้น ดังนั้นถ้าหอฟักที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ก็จะทำให้หอฟักนั้นได้เปรียบในเรื่องของการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการการเลือกหอฟักของนักศึกษาที่พักอยู่หอฟักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่า บริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ว่า “ชื่อเสียงของหอฟัก” หรือ “คุณค่าของตราสินค้า” มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอฟักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อความต้องการและความคุ้มค่าของนักศึกษาผู้เช่า และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการหอฟักหรืออพาร์ทเมนต์ให้เช่าต่าง ๆ นำไปพัฒนาหอฟักให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว และเพื่อรองรับปริมาณและความต้องการของนักศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอฟักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาหอฟักชุมชนทิพย์ เป็นหอฟักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
2. ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่พักหอชุมชนทิพย์ เจ้าของหอฟัก และเจ้าหน้าที่ประจำหอฟัก
3. เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 ถึง เดือนมีนาคม 2553

ขั้นตอนการวิจัย

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 ถึง เดือนมีนาคม 2553
3. นำข้อมูลที่ได้มาทั้งข้อมูลจากเอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์และประมวลผล
4. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาตราสินค้า เพื่อการเจริญเติบโตของหอฟักเอกชน บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ที่ยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการหอพักเอกชนต่างๆ นำไปพัฒนาหอพักเพื่อรองรับปริมาณและความต้องการของนักศึกษา และที่สำคัญเพื่อเป็นการแสดงความเป็นตัวตนที่ชัดเจนว่าเราจะอยู่ได้รอดแค่ไหนในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชน ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์” มีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
2. แนวคิดส่วนผสมทางการตลาด
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดกระบวนการตัดสินใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค(Consumer Behavior)หมายถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหาการเลือกซื้อการใช้การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2538:28) ของตนเองได้ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสินค้าและการบริการทางเศรษฐกิจ

เหตุผลที่จำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาแนวทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้นซึ่งกลุ่มผู้บริโภคเองย่อมมีแตกต่างกันไปตามลักษณะภูมิหลัง เนื่องจากถิ่นฐานที่แตกต่างกันปัจจุบันการตลาดเป็นยุคของผู้บริโภคจึงต้องเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ กับกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกันออกไปทำให้ต้องตระหนักถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเพื่อประโยชน์ในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมตามวิถีของตนเพราะมนุษย์มีทัศนคติ(Attitude)และสิ่งจูงใจ(Motive)ของตนเองแตกต่างไปจากบุคคลอื่นที่สำคัญจะเป็นการช่วยในการพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเรียกอีกอย่างได้ว่าเป็นการทำธุรกิจแบบยั่งยืน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2537:65) ได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคของศาสตราจารย์ Philip kotler นักการตลาดที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา ได้สรุปคำถามไว้ 6 ข้อ เพื่อใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด ดังนี้

1. Who is in the market? ใครอยู่ในตลาดเป็นเรื่องเป็นคำถามเพื่อต้องการทราบถึงตลาดเป้าหมาย ว่าเป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มไหนโดยอาจแบ่งตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และเขตที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. What does the market buy? เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ซึ่งอาจแบ่งเป็น สินค้าสะดวกซื้อ,สินค้าเปรียบเทียบซื้อ,สินค้าเจาะจงซื้อ และสินค้าไม่แสวงซื้อ

3. When does the market buy? ตลาดต้องการซื้อเมื่อไหร่ เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงโอกาสในการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับอัตราการใช้หรือบริโภคสินค้า โดยที่โอกาสในการซื้ออาจแบ่งเป็น ช่วงรับนักศึกษาใหม่ ช่วงเปลี่ยนหอใหม่ หรือตามแต่โอกาส เป็นต้น

4. Who is involved in the buying ?ใครมีส่วนเกี่ยวข้องในการซื้อ เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อของผู้บริโภคซึ่งอาจเป็น พ่อ แม่ พี่ น้อง เพื่อน หน่วยงาน หรือองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ในการช่วยกระตุ้นการซื้อให้เพิ่มมากขึ้น

5. Why does the market buy? เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงจุดประสงค์ เหตุผล หรือปัจจัยต่างๆ ในการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม สังคม ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

6. How does the market buy? ตลาดซื้ออย่างไร เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงกระบวนการตัดสินใจในการซื้อของผู้บริโภค ตลอดจนอิทธิพลต่างๆ ซึ่งจงใจให้ตัดสินใจซื้อ

เพื่อศึกษาแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มเป้าหมายในการเลือกซื้อ เลือกใช้การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการในแต่ละช่วงเวลา โดยรวมทั้งอิทธิพลของสื่อรอบข้าง และปัจจัยในด้านต่างๆที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเพื่อที่จะนำไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาแนวทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวผู้วิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการสังเกตพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงปัจจัย และสภาพแวดล้อมตลอดจนความต้องการส่วนบุคคลในการตัดสินใจเช่าห้องพักที่แตกต่าง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

อดุลย์จางรุงกุล(2543:139) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิด ผู้บริโภคแต่ละรายมีความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพลจาก คุณลักษณะต่าง ๆ ของตนเอง และสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเพื่อให้เกิดการตอบสนองหรือการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ พฤติกรรมของผู้บริโภคสามารถได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นที่เป็นเหตุอันจูงใจให้เกิดการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ อาจเกิดจากเหตุจูงใจด้านเหตุผลหรือด้านจิตวิทยาก็ได้ สำหรับ ผู้ประกอบธุรกิจ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนา แรงจูงใจบุคลิกภาพทัศนคติการรับรู้และการเรียนรู้
2. ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจรอบครัวสังคมวัฒนธรรมการติดต่อธุรกิจและสภาพแวดล้อม

ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลในด้านความคิดและการแสดงออกซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่างๆโดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆได้แก่ความจำเป็นความต้องการหรือความปรารถนาแรงจูงใจบุคลิกภาพทัศนคติการรับรู้

1. ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (wants) และความปรารถนา (Desires)ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนาเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและสามารถใช้แทนกันได้ซึ่งเราจะใช้คำว่าความต้องการในการสื่อความเป็นส่วนใหญ่โดยที่ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการคือเมื่อเกิดความจำเป็นหรือความต้องการไม่ว่าในด้านร่างกายหรือจิตใจขึ้นบุคคลก็จะหาทางที่จะสนองความจำเป็นหรือความต้องการนั้นๆเราอาจจะกล่าวได้ว่าความต้องการของมนุษย์หรือความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์สำหรับการตลาดยุคใหม่และเป็นปัจจัยสำคัญของแนวความคิดทางการตลาด(Market concepts) นอกจากนั้นยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดความสามารถในการสร้างกำไรและความเจริญเติบโตของธุรกิจภายใต้สิ่งแวดล้อมทางการตลาดที่มีการแข่งขันกล่าวคือธุรกิจต้องสามารถที่จะกำหนดและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unfulfilled Needs) ได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง

2. แรงจูงใจ (Motive) เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกายหรือในจิตใจขึ้นและหากปัญหานั้นไม่รุนแรงเขาอาจจะปล่อยวางไม่คิดไม่ใส่ใจหรือไม่ทำการตัดสินใจใดๆ แต่หากปัญหานั้นๆ ขยายตัวหรือเกิดความรุนแรงยิ่งขึ้นเขาก็จะเกิดแรงจูงใจในการพยายามที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่เรา ต้องศึกษาถึงความต้องการและความคิดของผู้บริโภคเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคให้ได้

3. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิดความเชื่ออุปนิสัยและสิ่งจูงใจต่างๆ ระยะเวลาและแสดงออกมาในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดรูปแบบในการสนอง (Reaction) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันซึ่งจะเป็นลักษณะการตอบสนองในรูปแบบที่คงที่ต่อตัวกระตุ้นทางสภาพแวดล้อมเช่นการที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะมีการแสดงออก หรือตอบสนองต่อปัญหาด้วยความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นมีความเป็นตัวของตัวเองสูงในขณะที่ผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าเสนอแนะความคิดเห็นและรับอิทธิพลจากผู้อื่นได้ง่ายจะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบตามผู้อื่น

4. ทักษคติ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลโดยทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ดังนั้น เมื่อเราต้องการให้บุคคลใดๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเราจะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทัศนคติของเขา ก่อนแต่ในความเป็นจริงทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นในจิตใจ ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภคย่อมกระทำได้ง่ายกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งต้องใช้ความเข้าใจแรงพยายามและระยะเวลาดำเนินการที่ยาวนาน

5. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่นก้าวแรกของการเข้าสู่ความคิดในการสร้างความต้องการแก่ผู้บริโภคคือต้องการให้เกิดการรับรู้ก่อนโดยการสร้างภาพพจน์ของสินค้าหรือองค์การให้มีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภคซึ่งจะเป็นการสร้างการยอมรับได้เท่ากับเป็นการสร้างยอดขายนั่นเอง

6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคลซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะยาว ดังนั้นหากมีการรับรู้แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อนข้างจะคงที่ก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกหมายถึงปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยที่ปัจจัยภายนอกสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (purchasing power) ของผู้บริโภคทั้งในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ครอบครัว (Family) การเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกันเช่นการตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากครอบครัวซึ่งครอบครัวจะมีผลต่อพฤติกรรมบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่นๆเนื่องจากบุคคลจะใช้ชีวิตในวัยเด็กซึ่งเป็นวัยซึมซับและเรียนรู้ลักษณะอันจะก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำ (Habits) ของบุคคลไปตลอดชีวิตเป็นต้น

3. สังคม (Social) กลุ่มสังคมรอบๆตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นในทิศทางเดียวกันของสังคมเพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่เรียกว่ากระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมของสังคม (Social Values) และความเชื่อ (Believes) นอกจากนี้สังคมอาจเป็นได้ทั้งสังคมอาชีพและ สังคมท้องถิ่น ทำให้ต้องศึกษาถึงลักษณะของสังคมเพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของสังคมที่มีต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยเฉพาะบรรทัดฐาน (Norms) ที่สังคมกำหนด

4. วัฒนธรรม (Culture) เป็นวิธีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงามและยอมรับปฏิบัติตามเพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดีบุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมเพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัวชุมชนและสังคมจึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyles) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับประกอบด้วยค่านิยมการแสดงออกค่านิยมในการใช้ชีวิตหรือสิ่งของหรือแม้กระทั่งวิถีคิดก็เป็นวัฒนธรรมด้วย

5. การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) หมายถึงโอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าหรือบริการนั้นๆสินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จักและพบเห็นบ่อยๆก็就会有ความคุ้นเคยซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความไว้วางใจและความยินดีที่จะใช้สินค้านั้นดังนั้นธุรกิจจึงควรเน้นในเรื่องของการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า (Brand Contact) นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็นได้รู้จักสัมผัสได้ยินได้ฟังด้วยความถี่สูงการสร้างให้บุคคลเกิดการเปิดรับ (Exposure) มากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ได้ประโยชน์มากขึ้นเท่านั้นตามหลักจิตวิทยาที่มีอยู่ว่าความคุ้นเคยนั้นก่อให้เกิดความรัก

6. สภาพแวดล้อม (Environment) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั่วไปเช่นความแปรวนแปรของสภาพอากาศการขาดแคลนน้ำหรือเชื้อเพลิงผลกระทบของปรากฏการณ์ EI Ninyo และ La Nina เป็นต้นส่งผลให้การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

เราจะเห็นว่าปัจจัยแวดล้อมภายนอกจะมีความสำคัญและอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญเพียงแต่องค์ประกอบแต่ละตัวจะมีความรุนแรงและผลกระทบในมิติที่แตกต่างกันดังนั้นจึงควรที่จะต้องตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญโดยติดตามตรวจสอบและวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อสินค้าและบริการของเราอย่างต่อเนื่อง

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษา ความต้องการที่แท้จริง ความจำเป็นตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลในการเลือกเช่าหอพัก

2. ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด

ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดเป็นแนวความคิดทางการตลาดสมัยใหม่ที่ Philip Kotler ได้เสนอแนวความคิดไว้ดังนี้

แนวความคิดด้านส่วนผสมทางการตลาดมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทางด้านการตลาด เพราะเป็นการรวมการตัดสินใจทั้งหมดทางการตลาด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่การที่จะพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย จึงไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เนื่องจากมีช่องทางเลือกที่หลากหลาย ประกอบกับคู่แข่งที่พยายามนำเสนอเพื่อตอบโจทย์ของกลุ่มเป้าหมายไม่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการแข่งขันทางด้านสื่อโฆษณา ที่ในรูปแบบต่างๆ เช่น วิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร ยิ่งเล็กลงยิ่งเจาะถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากเท่านั้น

เมื่อวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานดังกล่าว สามารถแบ่งส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ 7Ps (ศิริวรรณเสวีรัตน์และคณะ, 2546)

1. ผลิตภัณฑ์(Product) ในอดีตเราจะผลิตสินค้าบริการอะไรเพื่อนำไปเสนอขายให้กับกลุ่มผู้บริโภคอย่างเพิ่งเริ่มจากองค์กรเราผลิตอะไรได้แต่ควรที่จะมองว่าการตลาดต้องเริ่มต้นจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหาความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคดังนั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์จึงมีเป้าหมายอยู่ที่การตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ตรงใจที่สุดตัวสินค้าต้องมีความแตกต่าง โดยต้องเป็นที่ชื่นชอบของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วย

2. ราคา (Price) ในอดีตฝ่ายบัญชีเป็นผู้ตั้งราคาสินค้า โดยเอาต้นทุนเป็นเกณฑ์ซึ่งการตั้งราคาควรเริ่มต้นจากผู้บริโภคต้องกำหนดว่าราคาใดเป็นราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ แล้วจึงคำนวณกลับมาหาต้นทุนหลายๆ ครั้ง การตั้งราคาต่ำกว่าต้นทุนรวม แต่สูงกว่าต้นทุนผันแปรทำให้องค์กรนั้นมียกกำไรมากกว่า การตั้งราคาสูง แต่ขายไม่ได้ซึ่งองค์กรต้องให้มากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง จึงจะเกิดการซื้อซ้ำบอกต่อกันปากต่อปาก แล้วยังปกป้อง และรอคอยสินค้าของเราด้วย (เรียกได้ว่าเป็นความจงรักภักดีต่อสินค้า) ดังนั้นการตั้งราคาของสินค้าและการเลือกกลยุทธ์ราคาในการส่งเสริมการขายต้องเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

3. สถานที่(Place)ในอดีต เน้นในเรื่องการหาช่องทางการขายเพื่อต้องการให้ลูกค้าสะดวกในการเข้าถึงสินค้าทำให้เกิดการกระจายของสินค้าครอบคลุมพื้นที่ขายให้ได้มากที่สุดในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้า ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านทางสื่อโฆษณาต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ทำให้สามารถตอบสนองความสะดวกสบายของลูกค้าได้

4. การโฆษณา (Promotion)ในอดีตใช้คนทำหน้าที่ในการขายฐานตลาดเป็นสื่อกลางเพื่อให้เกิดการขายสินค้าไปทุกพื้นที่ จนเป็นที่ยอมรับแต่ปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยไปใช้ในการสร้างสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

5. บุคคล(People) หรือพนักงาน (Employees)ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM))ตัวอย่าง โรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer value-proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ

7.กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer satisfaction)

การศึกษา ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด ทำให้ทราบถึงการวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการนำส่วนผสมทางการตลาดไปใช้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้อย่างลงตัว โดยยึดตัวลูกค้าเป็นหลักตอบโจทย์ลูกค้า เพื่อการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงและยั่งยืน ไม่ใช่เพียงการตอบโจทย์ทางการตลาดแฟชั่น ที่พอสักพักก็หายไป

จากทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดผู้วิจัยนำมาใช้ในการแยกศึกษาส่วนผสมทางการตลาดแต่ละช่องทางที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเช่าหอพัก

3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

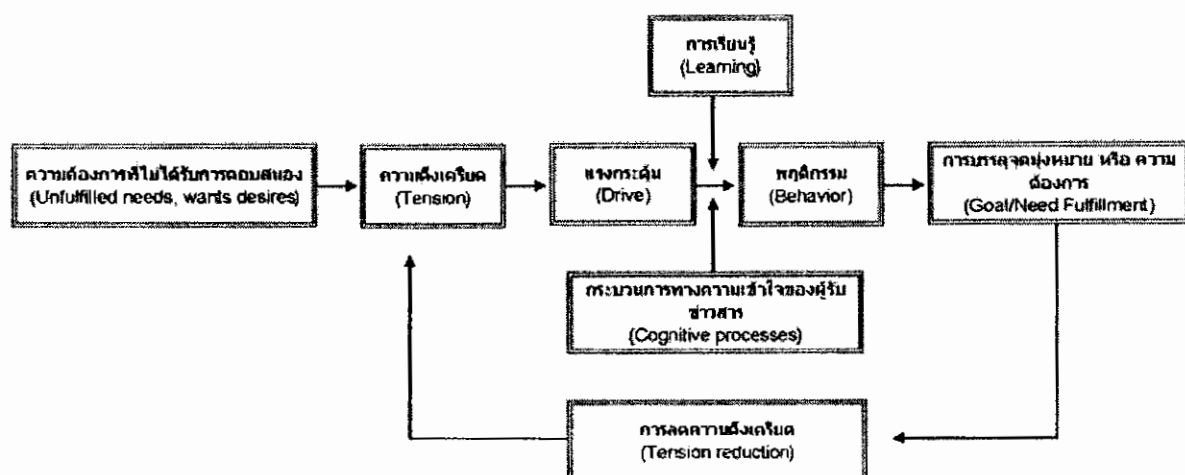
แฟรงเก้น (Franken) (อ้างถึงใน กนกวรรณ คงศรีแก้ว2549:12) กล่าวถึงแรงจูงใจว่าแรงจูงใจเป็นเรื่องของความประสงค์ (dispositions) เพราะบุคคล 2 บุคคลที่มีความต้องการเดียวกัน

อาจมีการกระทำที่แตกต่างกัน หรือคนๆ หนึ่งกระทำอีกคนหนึ่ง หรืออาจไม่กระทำก็ได้ ดังนั้นการกระทำจะต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรอีกหลายๆ ตัวแปร เช่น ลักษณะความพร้อมทางกายภาพ เป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น ผู้ที่เข้าใจถึงแรงจูงใจจะต้องเข้าใจถึงตัวแปรเหล่านี้ และเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้กับแรงจูงใจด้วย จึงจะสามารถเข้าใจถึงแรงจูงใจกับพฤติกรรมได้ แฟรงเก้น ยังเพิ่มเติมอีกว่า การที่จะเข้าใจว่าอะไรทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น เราต้องเข้าใจถึงตัวแปรทางชีวภาพ (biological factors) ตัวแปรทางการเรียนรู้ (learned factors) ตัวแปรทางความคิด (cognitive factors) ทั้ง 3 ตัวแปรนี้เองที่แฟรงเก้นเรียกว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ (components of motivation) แฟรงเก้นจึงใช้นิยามว่า “แรงจูงใจนั้นเกี่ยวข้องกับความเข้าใจว่า ในตัวมนุษย์จะมีความประสงค์ทำให้เกิดการกระทำโดยผ่านทางความสัมพันธ์ ระหว่างชีวภาพของบุคคล กระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการทางความคิดของบุคคล”

แบบจำลองกระบวนการแรงจูงใจ

พงศ์สานต์ พัทธกัษณ์หาเกตุ (2549 : 12) จากคำจำกัดความ อธิบายได้ว่ากระบวนการเกิดแรงจูงใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่ง มีความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเกิดขึ้น ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความตึงเครียด ความตึงเครียดนี้เองทำให้เกิดแรงขับที่ผลักดันให้บุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนวางไว้ หรือเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตนเองในที่สุด และการเกิดพฤติกรรมใดๆ ขึ้นนั้น จะทำให้ความตึงเครียดลดน้อยลง เนื่องจากความต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการเรียบร้อยแล้ว นอกจากนั้นแบบจำลองนี้ยังให้ความสำคัญกับอีกสองปัจจัย ซึ่งทำให้บุคคลที่แตกต่างกันเกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การเรียนรู้ และกระบวนการคิดของบุคคล

แบบจำลองกระบวนการแรงจูงใจของ ชิฟแมนและคานุก (Shiffman and Kanuk) พงศ์สานต์ พัทธกัษณ์หาเกตุ (2549 : 12) อธิบายได้ว่ากระบวนการแรงจูงใจประกอบด้วยสภาพความตึงเครียด (tension) ซึ่งเกิดจากความจำเป็น (needs) ความต้องการ (wants) และความปรารถนา (desires) ซึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนอง (unfulfilled) ซึ่งผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรม ที่บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นบุคคลมีพฤติกรรมใดๆ โดยมีเป้าหมายที่ตนตั้งใจไว้ก่อนแล้ว



ภาพที่ 2 แบบจำลองกระบวนการแรงจูงใจของชิฟแมนและคานุก

ที่มา :Schiffman Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. **Consumer Behavior** 7 th ed.(New Jersey : Prentice – Hall,2000)

1. ความจำเป็นความต้องการและความปรารถนาที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unfulfilled needs, wants desires)เป็นจุดเริ่มต้นกระบวนการจูงใจซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเกิดจากความอยากได้ความอยากมีนักการตลาดพยายามสร้างแรงจูงใจ (motive)โดยชี้บุคคลเห็นถึงปัญหาของชีวิตที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขคือกระตุ้นให้เกิดความต้องการ (wants)ซึ่งเป็นความต้องการส่วนเกินไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานและรุนแรงกว่าความต้องการ (wants)คือปรารถนา(desire)เพราะหมายถึงความต้องการสูงสุด

2. ความตึงเครียด(Tension)ถ้าความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองและผู้บริโภคเครียดกับปัจจัยดังกล่าวจะยังไม่เป็นแรงจูงใจ(motive)แต่ถ้าเริ่มเครียดกับมันจะเป็นแรงจูงใจ(motive)

3. แรงกระตุ้น(Drive)เป็นแรงผลักดันที่ทำให้ต้องทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการที่เราจะตัดสินใจทำอะไรความเครียด(tension)จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้น(drive)ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะมาหล่อหลอมพฤติกรรม(behavior)

4. พฤติกรรม (Behavior) เป็นการกระทำหรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทางการซื้อการเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ(needs)แล้วเกิดความตึงเครียด(tension)และเกิดแรงกระตุ้น(drive)แล้วยังได้รับอิทธิพลเติมการเรียนรู้(learning)และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร(cognitive process)

จากการจำกัดความและโมเดลกระบวนการแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญในการให้ความหมายของคำว่าแรงจูงใจได้ดังนี้คือแรงจูงใจมีรากฐานมาจากความต้องการ(needs)หรือสิ่งกระตุ้น(motive)ซึ่งมีบทบาทในการเป็นผู้กระตุ้นและชี้นำพฤติกรรมของผู้บริโภคให้กระทำเพื่อตอบสนองความต้องการโดยมีกลไกในการกระตุ้นพลังงานในร่างกายหรืออาจเรียกว่าสิ่งล่อใจและชี้แนะทิศทางว่าพลังงานในร่างกายที่ถูกกระตุ้นขึ้นมานั้นควรจะเป็นไปในทิศทางใดทั้งนี้ความต้องการถูกพิจารณาเป็น2ประเภทคือ

1. ความต้องการเป็นเรื่องวัตถุวิสัย(objective)ดังนั้นความต้องการจึงหมายถึง“การเรียกร้องของมนุษย์ให้มีการตอบสนองเพื่อทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตและเพื่อทำให้มนุษย์พัฒนาขึ้นอยู่ในสังคมนั้นๆได้เป็นเรื่องของความต้องการทางด้านปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตเช่นเมื่อความหิวเกิดขึ้น(คือความต้องการหรือสิ่งกระตุ้น)โดยการกระตุ้นจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง(คือสิ่งล่อใจ)เช่นโฆษณาอาหารเราก็จะได้รับการชี้นำทิศทางของพฤติกรรมว่าจะต้องไปแสวงหาอาหารชนิดที่โฆษณานั้นมาเพื่อตอบสนองความหิวนั้นหรือเพื่อทำให้ความหิวนั้นหายไป”

2. ความต้องการเป็นเรื่องของจิตวิสัย(subjective)คือเป็นลักษณะของจิตใจเฉพาะบุคคลซึ่งไม่สามารถให้คำจำกัดความที่แน่นอนได้แต่จะสามารถสรุปออกมาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการได้ว่า“ความต้องการจะแตกต่างกันไปตามสังคมสิ่งนี้ทำให้การกำหนดลำดับก่อนหลังในความต้องการเป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ที่จะบอกความต้องการสามารถประยุกต์ใช้ได้เหมือนกันหมดหรือมีลักษณะเป็นสากล”

จากการเติบโตในสภาวะแวดล้อมทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง คือความสามารถในการระบุหรือกำหนดความต้องการ (needs) ที่ยังขาดการตอบสนอง (unfulfilled needs) ให้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่งเมื่อความต้องการนั้นได้รับการกระตุ้นจนกลายเป็นแรงจูงใจ (motive) ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตอบสนองทางด้านพฤติกรรมทางการตลาด

ผู้วิจัยจึงสนใจและให้ความสำคัญกับ “แรงจูงใจ” โดยการศึกษาถึงพฤติกรรม เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดความต้องการให้ตรงตามความต้องการ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา

4.แนวคิดกระบวนการตัดสินใจ

วิลธอนวิวัฒน์ (2541:6) มนุษย์ต้องตัดสินใจแก้ปัญหาในเหตุการณ์ต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เริ่มจากปัญหาง่ายๆ ไปจนถึงปัญหาที่ย่างยากสลับซับซ้อนในการตัดสินใจนั้นบางครั้งเป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากการได้พิจารณาไตร่ตรองไว้เป็นอย่างดีบางครั้งเป็นการตัดสินใจในเรื่องส่วนตัวและบางครั้งเป็นการตัดสินใจเพื่อส่วนรวมหรือในฐานะที่ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งซึ่งจะแตกต่างกันไปตามระดับความจำเป็น ความคาดหวังหรือสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้นการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ กับองค์การจำเป็นต้องอาศัยเทคนิควิธีการอันเหมาะสมกับองค์การนั้นๆ ถือได้ว่าการตัดสินใจเป็นกิจกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารทุกคนจะเห็นว่าในการบริหารงานในองค์การใดก็ตามการตัดสินใจเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานทุกๆ เรื่อง การตัดสินใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขั้นพื้นฐานของมนุษย์การที่บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจของบุคคลนั้นบุคคลจะต้องกำหนดทางเลือกที่แน่นอนในการที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมที่จะให้ประโยชน์สูงสุดต่อเป้าหมายหรือความต้องการของเขา

พะยอมวงศ์สารศรี (2531 : 86-87) กล่าวว่า การตัดสินใจคือกระบวนการเลือกแนวทางปฏิบัติที่คิดว่ามีความเหมาะสมมาใช้ในสถานการณ์การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญาเป็นเรื่องของการไตร่ตรองมีเหตุผลจะเน้นการเลือกแนวทางที่ดีที่สุดนั้นจะต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงความประหยัดเวลาที่ใช้และข้อจำกัดจากแหล่งต่างๆ ให้อบรอบ

กรองแก้วอยู่สุข (2533: 147) กล่าวว่า การตัดสินใจคือการเลือกสิ่งหนึ่งจากหลายๆ สิ่งหรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทางที่มีอยู่หรือวิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุดและตรงกับเป้าหมายขององค์การด้วยการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจต้องทำหลายครั้งในหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้วแต่ความสำคัญของเรื่องนั้น

พงศ์สันต์ศรีสมทรัพย์และชลิดาสรณณิ (2534 : 227) ได้ให้ความหมายว่าการตัดสินใจหมายถึง การพิจารณาชี้ขาดจากทางเลือกที่อยู่มากกว่าหนึ่งทางขึ้นไป อันจะทำให้มีการกระทำในลักษณะเฉพาะใดๆ หรือการตัดสินใจหมายถึงการตกลงใจที่จะยุติข้อขัดแย้งข้อถกเถียงโดยให้มีการกระทำไปในทางหนึ่งทางใดที่ได้มีการพิจารณาและตรวจสอบอย่างรอบคอบแล้ว

จากความหมายต่างๆ อาจสรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง ความคิดและการกระทำต่างๆ เพื่อนำไปสู่การเลือกแนวทางปฏิบัติซึ่งพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ

พฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคล

การศึกษาการตัดสินใจในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานที่เราจะเข้าถึงบทบาทของผู้บริหารในองค์การแต่ละคนและยังทำให้เราเข้าใจถึงวิธีการดำเนินงานขององค์การรวมทั้งประสิทธิภาพขององค์การด้วย การตัดสินใจในองค์การเป็นผลมาจากการตัดสินใจของบุคคลภายในองค์การและการตัดสินใจของบุคคลภายในองค์การเองก็ได้รับอิทธิพลอย่างมากจากลักษณะของพฤติกรรมมนุษย์โดยธรรมชาติดังนั้นการที่เราจะเข้าใจถึงการตัดสินใจของบุคคลอย่างลึกซึ้งจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในการตัดสินใจจากกล่าวได้ว่าการตัดสินใจเป็นพื้นฐานของสิ่งมีชีวิตทั่วไปรวมทั้งเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมในองค์การการตัดสินใจทำให้เกิดวิธีการที่จะควบคุมบังคับบัญชาทำให้เกิดการรวมตัวกันของระบบขึ้นได้

เจมส์จี.มิลเลอร์(James G. Millerอ้างถึงใน วิทวัสชัยปาณี2546:6)กล่าวว่าระบบของสิ่งมีชีวิตทั้งหลายจะต้องประกอบไปด้วยระบบของการตัดสินใจและระบบของการตัดสินใจดังกล่าวทำให้ระบบของสิ่งมีชีวิตดำเนินอยู่ได้หากปราศจากซึ่งระบบของการตัดสินใจแล้วระบบของสิ่งมีชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ชีวิตประจำวันของมนุษย์เองก็ต้องประกอบไปด้วยการตัดสินใจตั้งแต่ตื่นนอนการแต่งตัวการเลือกรับประทานอาหารการไปทำงานการพักผ่อนหย่อนใจจนกระทั่งเข้านอนทุกๆขั้นตอนดังกล่าวจะประกอบด้วยข้อเสนอและทางเลือกมากมายซึ่งมนุษย์จะต้องเลือกปฏิบัติในทางหนึ่งทางใดการที่มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งขององค์การองค์การจึงต้องมีการตัดสินใจ

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิดา สรมณี (ม.ป.ป. : 230-234) ได้กล่าวถึงเรื่องการตัดสินใจของบุคคลในองค์การแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การตัดสินใจที่ต้องใช้ความคิดไตร่ตรอง (conscious)
2. การตัดสินใจที่ไม่ต้องใช้ความคิดไตร่ตรอง(unconscious)

การตัดสินใจที่ต้องใช้ความคิดไตร่ตรองได้แก่การตัดสินใจที่มีได้มีการวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า (non-programmeddecisions)เป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในทันทีทันใดผู้ตัดสินใจต้องใช้ความคิดพิจารณาอย่างรอบคอบมักเป็นการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในระดับของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่มีได้คาดคิดมาก่อนตลอดเวลา

การตัดสินใจที่ไม่ต้องใช้ความคิดไตร่ตรองได้แก่การตัดสินใจที่เกิดจากการวางแผนในการตัดสินใจเอาไว้ล่วงหน้าแล้ว(programmeddecisions)ทั้งนี้เพื่อจะช่วยให้ประหยัดเวลาไม่ให้เกิดมีการตัดสินใจในลักษณะที่ซ้ำกันอยู่เรื่อยๆเช่นการสร้างกฎระเบียบและกระบวนการในการปฏิบัติงานการสร้างระบบอัตโนมัติการตัดสินใจในลักษณะนี้ใช้มากในระดับของการปฏิบัติงานการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดเอาไว้ล่วงหน้าแล้วหากไม่มีปัญหาที่ผิดปกติ

ใดๆก็อาจใช้ระบบอัตโนมัติหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุมการดำเนินงานซึ่งทำให้ลดการที่บุคคลจะต้องมาใช้ความคิดตรึงตรองในกระบวนการทำงานที่ซ้ำๆกัน

การตัดสินใจในระดับของการประสานงานมีลักษณะทั้งต้องใช้ความคิดตรึงตรองและไม่ต้องใช้ความคิดตรึงตรองผสมผสานกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาของการนำเอาแผนการไปปฏิบัติหาแผนการและวิธีการที่วางเอาไว้ดีมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานอย่างแจ่มแจ้งผู้ทำการประสานงานอาจไม่ต้องการตัดสินใจในลักษณะของการใช้ความคิดตรึงตรองเลยแต่โดยทั่วไปแผนการใดๆก็จะต้องประสบอุปสรรคในการนำไปปฏิบัติบางประการผู้ทำการประสานงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการตัดสินใจทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าว

นักจิตวิทยาได้อธิบายพฤติกรรมของการตัดสินใจโดยพิจารณาจากระบบของความสัมพันธ์ระหว่างการกระตุ้นและการตอบสนอง(stimulus and response)ไว้ว่าพฤติกรรมในการตัดสินใจเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในเงื่อนไขใหม่ๆและความต้องการที่จะตอบสนองต่อเงื่อนไขใหม่นั้นตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเราอาจเรียกลักษณะการกระตุ้นและตอบสนองได้ว่าเป็นลักษณะของ ReflexArc หรือ การสะท้อนกลับหมด

การกระตุ้นและการตอบสนองและตัวกลางดังกล่าวนี้ เป็นเรื่องซับซ้อนไปกว่าการสะท้อนกลับหมดตามลักษณะของ ReflexArc ตัวกลางดังกล่าวอาจเรียกได้ว่าเป็น “image” หรือ มโนภาพ หรือ จินตนาการ ซึ่งเกิดจากผลรวมของประสบการณ์ที่ผ่านมาดังนั้นพฤติกรรมในการตัดสินใจของมนุษย์จึงขึ้นอยู่กับตัวกระตุ้นอันได้แก่ ข่าวสารข้อมูล (informations) โดยผ่านขบวนการรับรู้ภายใต้จินตนาการ หรือมโนภาพของมนุษย์ก่อนที่จะถูกส่งกลับ เกิดเป็นพฤติกรรมเฉพาะขึ้นมา ขบวนการตัดสินใจจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนไปกว่าการกระตุ้นและการตอบสนองในลักษณะของ ReflexArc

มโนภาพหรือจินตนาการหมายถึงความรู้สึกลึกต่อการที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆออกมาซึ่งเป็นผลมาจากการรวบรวมความรู้จากประสบการณ์และการเรียนรู้ของผู้ที่จะทำการตัดสินใจรวมทั้งความรู้จากสภาพแวดล้อมของตัวเองและการเกิดมโนภาพจึงเป็นผลมาจากการรวบรวมข้อมูลข่าวสารทั้งจากภายในตัวของผู้ตัดสินใจและจากสภาพแวดล้อมภายนอกมโนภาพมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายและยุทธวิธีในการดำเนินงานขององค์การพฤติกรรมของบุคคลจะต้องถูกมโนภาพของเขาเหล่านั้นกลั่นกรองในขั้นสุดท้ายก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะใดๆออกมานอกจากนั้นมโนภาพยังช่วยสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลในการที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ

การตัดสินใจของบุคคลในองค์การจึงประกอบไปด้วยการรวบรวมข้อมูลข่าวสารซึ่งถือเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดมโนภาพและแสดงพฤติกรรมเฉพาะ(การตัดสินใจใดๆ)ออกมาซึ่ง

การแสดงพฤติกรรมเฉพาะดังกล่าวจะสิ้นสุดลงเมื่อพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับเป้าหมายที่บุคคลนั้นๆต้องการ

ประเภทของการตัดสินใจ

การจำแนกประเภทของการตัดสินใจไม่อาจแบ่งได้ชัดเจนว่าเป็นการตัดสินใจประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ของปัญหาที่ต้องตัดสินใจ มีทั้งความแน่นอนและไม่แน่นอนประกอบกัน ดังเช่น ฟาโยล (Fayol อ้างถึงใน วิทวัส ชัยปาณี 2546:6) จำแนกการตัดสินใจโดยอาศัยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างเรื่องที่ตัดสินใจที่ประกอบด้วยความรับผิดชอบของผู้บริหาร ซึ่งจำแนกได้ 3 ระดับ คือ การตัดสินใจโดยผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ

ในขณะที่ เอิร์นเนส เดล (Ernest Dale อ้างถึงใน วิทวัส ชัยปาณี 2546:6) ได้จำแนกประเภทการตัดสินใจตามกระบวนการตัดสินใจไว้ 3 ประการ คือ

1. การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย (policy decision) มักกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรในคู่มือ นโยบาย คู่มือวิธีการปฏิบัติงานบันทึก
2. การตัดสินใจทางบริหาร (administration decision) มีความสำคัญน้อยกว่าการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายเป็นการเปลี่ยนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
3. การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงหรือตัดสินใจเป็นครั้งคราว (executive or decision) เริ่มตั้งแต่การดำเนินงานและอาจจำแนกประเภทการตัดสินใจตามขนาดของความไม่แน่นอนคือเรื่องที่มีความแน่นอนสูงย่อมเป็นการง่ายต่อการตัดสินใจดังเช่นถ้ามีขนาดของความไม่แน่นอนสูงการเสี่ยงภัยย่อมต่ำขนาดความไม่แน่นอนปานกลางทำให้มีการเสี่ยงภัยปานกลางและถ้ามีขนาดของความไม่แน่นอนนั้นการเสี่ยงภัยในการตัดสินใจจะสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยเป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2533:194-495) ได้แบ่งแยกเป็น 2 ชนิด คือ

1. การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลสุดท้ายของการทำงาน (decisions concerning ends) เป็นการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวกับเป้าหมายต่างๆ และการพิจารณาตัดสินใจว่าวัตถุประสงค์ขององค์การควรจะเป็นเช่นไร การตัดสินใจประเภทนี้ส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจัดทำวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นการตัดสินใจที่คำนึงถึงผลสุดท้ายของการดำเนินงานมากกว่าการตัดสินใจต่างๆระหว่างกระบวนการของการทำงาน
2. การตัดสินใจที่เป็นเครื่องมือหรือทางผ่าน (decisions concerning means) มีความหมายว่าภายหลังที่ผู้บริหารได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ทางด้านกำไรและอื่นๆแล้วจากนั้นก็เป็นที่ของผู้บริหารที่จะต้องพิจารณาถึงทางเลือกต่างๆ (alternatives) ซึ่งจะสามารถช่วยให้ธุรกิจประสบ

ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นทางเลือกต่างๆเหล่านี้จะต้องได้รับการเลือกเฟ้นมาแล้วอย่างดี
ว่าจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้สำเร็จตามเป้าหมายได้หรืออาจแบ่งได้อีกแบบหนึ่งตามลักษณะความสำคัญ
ของการตัดสินใจคือ

2.1. การตัดสินใจที่สำคัญ(critical decisions)

2.2. การตัดสินใจที่ไม่สำคัญ(noncritical decisions)

การตัดสินใจที่สำคัญมีลักษณะแตกต่างจากการตัดสินใจที่ไม่สำคัญที่ว่า การตัดสินใจที่สำคัญนั้นจะกระทำโดยผู้ที่อยู่ระดับสูงขององค์กร และจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จผล
ของการทำงานขององค์กรด้วย หรือแบ่งอีกอย่างหนึ่งคือ

1. การตัดสินใจทางกลยุทธ์(strategic decisions) หมายถึงการตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหา
ต่างๆขององค์กรธุรกิจในส่วนที่สัมพันธ์กันกับสภาพแวดล้อมและหมายรวมถึงการตัดสินใจใน
เรื่องผลิตภัณฑ์ต่างๆ

2. การตัดสินใจทางการบริหาร(administrative decisions) หมายถึงการตัดสินใจใน
ส่วนที่เกี่ยวกับองค์การเช่นการจัดเรื่องอำนาจหน้าที่ของฝ่ายต่างๆในองค์การการกำหนดเส้นทาง
เดินของงานต่างๆและการจัดในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกภายในองค์กร

3. การตัดสินใจที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการ(operating decisions) หมายถึงการตัดสินใจ
ในปัญหาของการปฏิบัติการต่างๆเช่นการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับราคาการตลาดและการผลิต
เพื่อที่จะให้มีกำไรจากการปฏิบัติการด้านต่างๆเหล่านี้

วิชัย โสสุวรรณจินดา(2535:185-186)ยังได้กล่าวถึงการตัดสินใจตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
โดยแบ่งเป็น3ประเภท

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนเป็นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของ
ผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้แล้วโดยเกิดขึ้นเมื่อผู้ตัดสินใจมีข้อมูลเพียงพอและทราบถึงผลการเลือกแต่ละ
ทางเลือกอย่างแน่นอนในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ตัดสินใจจะพยายามเลือกทางเลือกที่ให้ ผลประโยชน์
ที่สุด

2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยงคือการตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์
ที่แน่นอนน้อยกว่าการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนแต่ยังพอคาดคะเนความเป็นไปได้อยู่
บ้างทั้งนี้ผู้ตัดสินใจทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกต่างๆที่ใช้ในการตัดสินใจแต่โอกาสที่จะเกิด
ทางเลือกนั้นแตกต่างกันอันเนื่องมาจากปัจจัยบางอย่างที่ไม่แน่นอน

3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนเป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดการณ์
ผลลัพธ์หรือความน่าจะเป็นเกิดขึ้นได้เลยทั้งนี้เพราะผู้ตัดสินใจไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็น

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและมีตัวแปรอื่นที่ควบคุมไม่ได้ช่วยค้ำยันการตัดสินใจในสถานการณ์เช่นนี้ จึงไม่อาจเลือกโดยใช้ทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดได้ ผู้ตัดสินใจต้องใช้ดุลพินิจช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก

จากแนวความคิดที่ได้กล่าวแล้วทั้งหมดนั้นจะเห็นว่าถึงแม้จะมีการแบ่งประเภทการตัดสินใจออกไปกว้างขวางเพียงใดก็ตามก็พอที่จะสรุปได้ว่ารูปแบบของการตัดสินใจนั้นแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะคือ

1. แบ่งตามการใช้อำนาจหน้าที่ประกอบด้วยการตัดสินใจโดยผู้บริหารในระดับสูง การตัดสินใจโดยผู้บริหารระดับกลาง และการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติ
2. แบ่งตามอำนาจของการตัดสินใจอาจจำแนกเป็นการตัดสินใจโดยบุคลากรเพียงคนเดียว และการตัดสินใจโดยกลุ่ม
3. แบ่งตามสถานการณ์ของการตัดสินใจอาจแบ่งเป็นแบบย่อยๆ ได้ดังนี้
 - 3.1. แบบประนีประนอม (กรณีเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น)
 - 3.2. แบบการอุทธรณ์ร้องขอ (เมื่อมีการเสนอปัญหาจากผู้ร่วมงาน)
 - 3.3. แบบริเริ่ม (เมื่อต้องการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงงาน)
 - 3.4. แบบเฉียบพลันทันที (เมื่อพบปัญหาเฉพาะหรืองานประจำ)
4. แบ่งตามลักษณะวิธีการตัดสินใจอาจจำแนกเป็นการตัดสินใจโดยไม่ใช้เครื่องมือและข้อมูลการตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลและเครื่องมือประกอบการตัดสินใจ

จากกระบวนการตัดสินใจ งานวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าขั้นตอนการเลือก การตัดสินใจในการเข้าหอพักนั้นมีขั้นตอนการตัดสินใจอย่างไรบ้าง สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อทำการประเมินแล้วสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยลักษณ์ พุทธรังศรี (2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักในกำกับของนักศึกษาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2-4 พบว่า นักศึกษาที่พักในหอพักในกำกับให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าเช่าห้อง ความปลอดภัยของหอพัก ความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงระบบสาธารณูปโภคที่ครบครัน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ หากไม่ได้จากหอพักเอกชนบางแห่ง หรือบางอย่างก็เทียบได้เลย เช่น ความปลอดภัย ระยะทางในการเดินทาง

กัญชพร วงศ์โปธา (2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในสายสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2 - 4 ที่พำนักอยู่ในหอพักในกำกับของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักในกำกับของมหาวิทยาลัยโดย

เป็นการเปรียบเทียบลักษณะของหอพักเอกชนและหอพักในกำกับผลคือนักศึกษาที่พักในส่วน ของหอพักในกำกับให้ความสำคัญในด้านของปัจจัยค่าเช่าห้องความปลอดภัยของหอพักระบบการสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกรายรับของนักศึกษาต่อเดือนต้นทุนในการเดินทางในระดับมากที่สุดและในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนคนรู้จักและเพื่อนร่วมหอพักในระดับมาก

คณิตา ตุมพสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพัก ในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พัฒน์พงษ์ รัษฎังสี (2546) ได้ศึกษาถึงทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรจังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความคิดเห็นต่อส่วนผสมทางการตลาดบริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านกระบวนการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา ส่วนการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับที่เฉยๆ

วลีวัลย์ สุขวัฒนะวินากุล และนภนันทน์ หอมสุต (2545) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตเพชรบุรี โดยที่ปัจจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 องค์ประกอบคือด้านบุคลากรและการบริหารหอพักด้านสวัสดิการภายในหอพักด้านบริการเสริมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในด้านร้านค้าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านการติดต่อสื่อสารและความบันเทิงและด้านความอิสระผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่งผลให้เกิดความแตกต่างต่อการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบกาตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่อง “กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยเลือกหอพักเอกชนบริเวณมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวิจัยเนื่องจากหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เป็นหอพักที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับของกลุ่มนักศึกษา จึงเป็นหอพักที่น่าสนใจเนื่องจากจะเป็นแหล่งข้อมูล ที่จะทำให้ทราบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนเป็นอย่างไร ประกอบกับความมีชื่อเสียงของหอพักนั้น มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักมากน้อยเพียงใด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

หอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ที่เช่าหอพักเอกชน อยู่บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยจำนวน 15 คน และเจ้าหน้าที่หอพักเอกชน จำนวน 3 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน และปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษานามมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์เป็นคำถามที่ลักษณะกว้าง ๆ แบบปลายเปิด (Open Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการเลือก ขั้นตอน จนกระทั่งการได้เข้าพักอาศัย หอพักเป็นอย่างไร และหอพักที่มีชื่อเสียงมีผลต่อกระบวนการเลือกอย่างไร
2. การสังเกตการณ์โดยใช้เครื่องมือประกอบ เช่น เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ สมุดจดบันทึก เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เคยมีการศึกษาวิจัยไว้ก่อน บทความ เอกสารประกอบการเรียนการสอน สารคดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยได้อาศัยอยู่ในชุมชนพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และใช้วิธีการเฝ้าสังเกต ออกสำรวจ สัมภาษณ์ กลุ่มนักศึกษาที่เช่าหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย และนักศึกษากลุ่มที่กำลังหาหอพักใหม่ โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1. ติดต่อเจ้าของหอพัก เพื่อขอข้อมูลเบื้องต้นในการเข้าพักอาศัย ตลอดจนกระบวนการเข้าพักว่าแต่ละหอพักมีหลักเกณฑ์ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันอย่างไรในการเข้าพัก

2.2. ทำการสำรวจพื้นที่บริเวณโดยรอบของแต่ละหอพักว่าทำเลที่ตั้งเป็นอย่างไร สถานที่ใกล้เคียงสิ่งปลูกสร้างใด บรรยากาศโดยรอบ มีความร่มรื่น สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร ตลอดจนสภาพของห้องพักรูปแบบใดของตกแต่งเพิ่มเติมภายในห้อง มีความแตกต่างมากน้อยเพียงใดในระดับชั้นของราคา

2.3. สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เช่าหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย โดยให้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการซึ่งใช้แนวคำถามหลักที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสัมภาษณ์ คำถามเปลี่ยนแปลงไปตามข้อมูลที่ได้พบ คำถามเป็นลักษณะการพูดคุยกัน เป็นการเล่าสู่กันฟังโดยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกถึงความเป็นกันเองขณะสนทนา สำหรับการเก็บข้อมูลผู้ศึกษามีการบันทึกภาพขณะทำการจดบันทึกอย่างย่อลงในสมุด ประกอบกับเก็บบรรยากาศโดยรอบของสถานที่พัก และใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกขณะสัมภาษณ์เพื่อให้การสนทนาเป็นธรรมชาติ

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation observation) ผู้วิจัยพักอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อยู่แล้ว จึงรู้จักพื้นที่บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี บางครั้งผู้ศึกษาได้มีการแนะนำหอพัก ที่ผู้ศึกษาคิดว่าดีและน่าอาศัย แก่นักศึกษาที่ต้องการข้อมูล และราคาเป็นกันเองสามารถต่อรองกันได้

2. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Nonparticipation observation) เป็นการสังเกตโดยผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปร่วมในกิจกรรม และสังเกตโดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตทราบ จะเป็นการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมต่างๆ ไป อาทิเช่น อัตราการเข้าออกของหอพักที่มีชื่อเสียงเป็นอย่างไร ความจงรักภักดีต่อหอพักที่มีชื่อเสียงมีมากน้อยเพียงใด

3. การสัมภาษณ์ (Interviews) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ 2 รูปแบบ คือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ซึ่งจะเป็นการเลือกใช้ตามความเหมาะสมและตามลักษณะของผู้ที่ให้ข้อมูล อาทิเช่น ถ้าเป็นการสอบถามข้อมูลจากเจ้าของหอพักจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) แต่ถ้าหากเป็นการสัมภาษณ์นักศึกษา หรือผู้ดูแลกิจกรรมภายในหอพักจะใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview)

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

เดือนพฤศจิกายน 2551 ถึง เดือนมีนาคม 2552

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

1. เมื่อทำการเก็บข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสังเกต และสัมภาษณ์และการบันทึกเทป ที่ได้มาพิจารณาถึงเนื้อหาใจความสำคัญ ลำดับขั้นตอนของกระบวนการ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งบางครั้งผู้วิจัยต้องเข้าไปสังเกตและสัมภาษณ์ซ้ำเนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ หรือไม่ชัดเจน

2. ทำการแยกข้อมูลตามลักษณะของข้อมูล เช่นเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการจด เนื้อหาที่ได้จากการบันทึกเทป รวมทั้งภาพถ่ายจากสถานที่จริง เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ แล้วจึงนำทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ประกอบกันและแหล่งอ้างอิงเพื่อยืนยันแหล่งที่มา

3. เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตีความ และสร้างข้อสรุป จากข้อมูลทั้งหมด แล้วนำเสนอรายงานการวิจัยครั้งนี้ในรูปแบบการเขียนบรรยายแบบพรรณนา พร้อมกับมีภาพบรรยายในบางส่วน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีวัตถุประสงค์ศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร ของนักศึกษา ใช้วิธีการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสังเกตและการสัมภาษณ์ นักศึกษาและเจ้าหน้าที่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผลการศึกษามีดังนี้

1. กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา

นักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีทั้งนักศึกษาที่เดินทางไปกลับเนื่องจากมีที่พักหรือบ้านใกล้บริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย และนักศึกษาอีกจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถเดินทางไปกลับได้เนื่องจากที่พักหรือบ้านอยู่ไกล จำเป็นต้องพักอยู่หอพักเพื่อความสะดวกในการเดินทางมาศึกษา หอพักของนักศึกษาจะแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ หอพักที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น และหอพักเอกชน นักศึกษาส่วนใหญ่จะพักอยู่หอพักเอกชน เนื่องจากหอพักของมหาวิทยาลัยมีจำนวนจำกัด หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก ซึ่งแต่ละแห่งต่างมีจุดดึงดูดความสนใจให้นักศึกษาเลือกพักหอพักของตน ได้แก่ ราคาห้องพัก ความสะดวกในการเดินทางไปเรียน ความปลอดภัย การออกแบบที่ทันสมัย การติดตั้งอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นักศึกษาจะเลือกพักในหอพักที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพัก ดังนี้

1.1 การมองเห็นปัญหา

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา ด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าเริ่มแรกของกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา เกิดจากการมองเห็นปัญหาของนักศึกษาต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ปัญหาที่นักศึกษาจำเป็นต้องเลือกพักหอพักเอกชน ได้แก่ ระยะทางจากบ้านนักศึกษาไกลจากมหาวิทยาลัย นักศึกษาทำกิจกรรมเล็กเด็ก หอพักของมหาวิทยาลัยมีไม่เพียงพอ การหลีกเลี่ยงกฎระเบียบของหอพักในมหาวิทยาลัย ดังนี้

ระยะทางจากบ้านนักศึกษาไกลจากมหาวิทยาลัย

ปัญหาหนึ่งที่ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาหลายคนมีบ้านอยู่ต่างจังหวัด บ้านนักศึกษายู่ไกลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย

เดินทางไปกลับทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวก และนักศึกษาจำนวนมากเดินทางมาจากหลากหลายภูมิภาคไม่สามารถเดินทางไปกลับได้ เกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

ตอนที่สอบติดก็รู้เลยว่าภารกิจของตัวเองต่อไป คือต้องไปหาหออยู่ใกล้ๆม. ไม่ไปกลับแน่ๆ ถึงบ้านจะอยู่ไม่ไกล ผมอยู่นนทบุรี ความจริงนั่งรถตู้หรือน้ำม. ไปต่อรถเอาก็ได้ แต่ผมว่ามันไม่สะดวก ก็เลยตัดสินใจเข้าไปเรียน มันเป็นปัญหาของผมเลยเรื่องตื่นสาย เลือกรออยู่หอใกล้ๆม.สบายสุด (นักศึกษา)

ปัญหาที่ต้องมีหอ ก็เพราะตัวเองอยู่ต่างจังหวัด ยังไงก็ต้องอยู่หออยู่แล้ว คงเดินทางไปกลับไม่ได้แน่นอน หอเอกชนก็ทำให้ได้รับความสะดวก เพราะทุกสิ่งทุกอย่างมีพร้อม ไม่ต้องไปรอผลพิจารณาว่าจะได้อยู่หอในมหาวิทยาลัยหรือไม่ได้ (นักศึกษา)

นักศึกษาทำกิจกรรมเล็กตึก

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษาถึงปัญหาที่จำเป็นต้องเกิดการตัดสินใจเลือกพักในหอพักเอกชน พบว่ามีนักศึกษาส่วนหนึ่งเกิดปัญหาในการเดินทางกลับบ้านเมื่อต้องทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเล็กตึก นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง รถโดยสารประจำทางหมด หรือมีเรียนตอนเย็น หรือต้องการใช้ช่วงเวลาหลังเลิกเรียนอยู่กับเพื่อนต่อ นักศึกษาจึงมองเห็นปัญหาที่จำเป็นต้องมีที่พักอยู่บริเวณใกล้มหาวิทยาลัย หรือความจำเป็นที่จะต้องอยู่หอพัก คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

ตอนปี 1 ต้องทำกิจกรรมเยอะมากทุกวัน เลิกกิจกรรมไม่เป็นเวลา บางวันเลิกตึก กลับบ้านไม่สะดวกเลย ต้องขึ้นรถเมล์กลับ บ้านผมอยู่ดำเนิน รถมอเตอร์ 2 ทุ่มครึ่ง ถ้าคืนไหนเลิกตึกก็ต้องนอนหอเพื่อน เลยคิดหาหออยู่เลย (นักศึกษา)

เริ่มเรียนเกือบเทอมแล้วพี่ ผมถึงคิดมาอยู่หอ บ้านผมก็อยู่นครปฐมนี่แหละ แต่ตอนปี 1 ทำกิจกรรมเล็กตึก ทั้งซ้อมเชียร์ ซ้อมบอล ตู๋กันบ้าง ก็เลยเกิดความขี้เกียจกลับบ้าน ก็ไปนอนหอเพื่อนมั่ง ที่นั่นมันก็เกรงใจเพื่อน ก็เลยขอที่บ้านมาอยู่หอ ตอนแรกที่บ้านก็ป๋นๆแต่ก็เข้าใจ ก็ไปๆกลับๆ มาอยู่หอก็สบายพี่ จะไปทำกิจกรรมอะไรกลับตึกๆก็ได้ไม่ต้องเกรงใจที่บ้านด้วย (นักศึกษา)

ชอบทำกิจกรรมอยู่แล้ว ก็มีเข้าร่วมกิจกรรมหลายอย่าง เป็นรุ่นพี่เชียร์ บางวันเลิกตึกเพราะต้องซ้อมเชียร์ บางวันก็ตุน้อง ถ้าเดินทางไปกลับบ้านก็ไม่สะดวกเลย มันเหนื่อยแล้วพอเลิกเสร็จก็อยากนอนเลย มีต้องให้ที่บ้านมารับ อาทิตย์หนึ่งก็ต้องมารับเกือบทุกวัน ในวันที่เลิกตึก ถ้าไม่ตึกก็ขึ้นรถกลับบ้านเอง แต่คิดไปคิดมาเลยขอที่บ้านออกมาอยู่หอกับเพื่อนดีกว่า สะดวกดี (นักศึกษา)

หอพักของมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา ถึงปัญหาของการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน พบว่าปัญหาหอพักของมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ เป็นปัญหาที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน เนื่องจากหอพักของมหาวิทยาลัยมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยจะทำการคัดเลือกนักศึกษาที่เหมาะสมให้อยู่หอพักในมหาวิทยาลัยก่อน โดยพิจารณาจากระยะทางจากบ้านของนักศึกษาถึงมหาวิทยาลัย นักศึกษาที่อยู่ต่างจังหวัดไกลๆจะได้รับการพิจารณา ก่อน นักศึกษาส่วนที่เหลือจึงตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนจากการสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง ดังนี้

บ้านหนูอยู่จังหวัดเพชรบุรี ตอนแรกที่เ็นคิดก็รู้อยู่แล้วว่าต้องอยู่หอ ความจริงแล้วไม่อยากจะอยู่ข้างนอกหรือก็อยากอยู่หอพักในม.เหมือนกัน แต่มันมีน้อย เต็มหมด ก็ต้องหาหอข้างนอกอยู่ ปัญหาของหนูที่ต้องเลือกอยู่หอที่นี่แหละ เพราะบ้านหนูมันอยู่ไกล (นักศึกษา)

ที่แรกเลยก็ลงชื่อขออยู่หอพักในมหาวิทยาลัย เพราะพ่อแม่อยากให้ อยู่ เขาเป็นห่วงเรา แล้วหอพักในมหาวิทยาลัยก็ถูกมาก แต่มันเต็ม ไม่ได้สิทธิ์อยู่ ก็เลยเกิดปัญหาที่ต้องหาหอพักเอกชนอยู่ ก็เลือกเอาใกล้ๆมหาวิทยาลัยแหละ เป็นอันดับแรก (นักศึกษา)

การหลีกเลี่ยงกฎระเบียบของหอพักในมหาวิทยาลัย

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา ถึงปัญหาของการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน พบว่านักศึกษา เห็นว่ากฎระเบียบของหอพักภายในมหาวิทยาลัย ที่มีการกำหนดชัดเจน ได้แก่ การเปิดปิดประตูเข้าออกหอพัก การประกอบอาหารบนหอพัก การทำกิจกรรมบนหอพัก ทำให้นักศึกษาเกิดความอึดอัดในการดำเนินชีวิต เป็นปัญหาที่นักศึกษาเกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

เคยอยู่หอพักใน ม.ตอนปีหนึ่ง ได้ไม่ได้ลงชื่ออยู่ต่อ เพราะว่าไม่ชอบกฎระเบียบของหอพักในม.ที่เข้มงวดเกินไป เรื่องเวลาเข้าออกหอ แล้วเจ้าหน้าที่ก็ชอบดู หอพักในม.ทำกิจกรรมได้ไม่เต็มที่ ก็เข้าใจ เลยพยายามหลีกเลี่ยง มาอยู่หอนอกสบายใจกว่า (นักศึกษา)

ไม่ชอบหอพักในมหาลัย เพราะรู้อยู่แล้วว่ามีกฎระเบียบเยอะแยะ มีเจ้าหน้าที่คอยสอดส่องดูแล ถ้าใครทำผิดกฎก็ถูกลงชื่อไว้ ไม่ให้อยู่ต่อปีหน้า เจ้าหน้าที่ประเมินได้ว่าใครสมควรได้อยู่ต่อ หรือไม่ได้้อยู่ต่อ เลือกหอพักเอกชนเพราะว่าเป็นอิสระ เข้าออกเวลาไหนก็ได้ เพราะบางวันไปทำนุ้กับเพื่อนกับดึก ไม่ต้องมาลงชื่อเหมือนหอใน (นักศึกษา)

1.2 การแสวงหาข้อมูล

จากการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา ถึงการแสวงหาข้อมูล พบว่าเมื่อนักศึกษารู้ตัวเองว่ามีความต้องการเข้าพักที่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร จะมีการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือรายละเอียดเกี่ยวกับหอพัก ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากคำบอกเล่าของรุ่นพี่หรือญาติพี่น้อง จากการไปดูหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยด้วยตนเอง และโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่หอพัก ดังนี้

การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาการแสวงหาข้อมูลของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีการสืบค้นข้อมูลหอพักจากอินเทอร์เน็ต ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งของหอพัก ราคา สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก ระบบรักษาความปลอดภัย เป็นวิธีการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ เมื่อยังไม่เคยเดินทางมามหาวิทยาลัย บางคนยังไม่รู้ถึงบริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาใหม่ที่เข้าชั้นปีที่ 1 เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมในการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นวิธีการที่นักศึกษาทำได้สะดวก คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

หนูเป็นคนต่างจังหวัด เคยมาเที่ยวที่จังหวัดนครปฐมบ้าง และก็เคยเห็นมหาวิทยาลัยศิลปากรแล้ว แต่ก็ไม่เคยสังเกตรอบๆมหาวิทยาลัยว่ามีหอพักไหน อยู่ตรงไหนบ้าง พอรู้ตัวว่าต้องมาเรียน ก็เลยหาข้อมูลเรื่องหอพักในเน็ต เพราะมีข้อมูลค่อนข้างละเอียด มีภาพถ่าย มีลงไว้ว่าในหอมีอะไร ห่างจากม.เท่าไร ก็มีที่สนใจ เล็งๆไว้ แล้วก็ชวนพ่อให้พามาดูหอจริง (นักศึกษา)

หาข้อมูลจากในอินเทอร์เน็ตก่อน ดูรายละเอียดเกี่ยวกับที่ตั้งหอพัก ระยะทางห่างจากมหาวิทยาลัยไปหอพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัยของหอ แล้วก็มาดูหอจริงก่อน เปิดเรียน ดูห้อง ดูรอบๆหอพัก (นักศึกษา)

ดูข้อมูลจากในเน็ตก่อนมาดูหอจริง เพราะเป็นการหาข้อมูลที่ได้สะดวกที่สุด นั่งหาไปเรื่อยๆ ดูราคา ดูสิ่งอำนวยความสะดวกว่าในหอมีอะไรบ้าง เริ่มจากหอแถวๆมหาวิทยาลัยก่อน มีบางเว็บที่เขียนคอมเม้นไว้ก็มี นั่งอ่านไปเรื่อยๆ ยังไม่ได้ตัดสินใจ ตัดสินใจตอนมาดูหอจริง (นักศึกษา)

ข้อมูลจากคำบอกเล่าของรุ่นพี่ หรือญาติพี่น้อง

จากการศึกษาการแสวงหาข้อมูลของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีการแสวงหาข้อมูลจากคำบอกเล่าของรุ่นพี่ หรือญาติพี่น้องที่เคยศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งเพื่อนๆที่เคยอยู่หอพักมาก่อน การใช้วิธีการนี้เป็นนักศึกษาที่มีการเริ่มเรียนแล้วและเริ่มมีเพื่อนที่อยู่หอพัก เมื่อ

ตนเองมีความต้องการที่จะอยู่หอพักบ้างจึงสอบถามข้อมูลจากเพื่อน คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

เรียนไปแล้วได้ปีหนึ่ง พอขึ้นปีสองอยากเปลี่ยนหอ เพราะหอเดิมไกล แล้วก็เปลี่ยเวลา กลับหอตอนดึกน่ากลัว ก็มีลองถามๆเพื่อนในห้องที่เรียนด้วยกัน ถามเพื่อนในกลุ่มว่าใครอยู่หอไหนกันบ้างแล้วเป็นไง ดีไหม มีห้องว่างป่าว ถามๆไว้เป็นข้อมูล จนได้ย้ายมาอยู่หอชายาพิทตามเพื่อน เพราะเพื่อนชวนมาอยู่ด้วย (นักศึกษา)

พี่รหัสเป็นคนแนะนำหอนี้ ว่าเป็นหอใหม่ อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยดี ปลอดภัยด้วยเพราะมีคนดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด พี่เขาก็ออยู่หอนี้มาตั้งแต่ปี 1 ญาติๆก็แนะนำหอนี้เหมือนกัน เพราะมีลูกพี่ลูกน้องเรียนที่ศิลปากรหลายคน (นักศึกษา)

การไปดูหอพักด้วยตนเอง

จากการศึกษาการแสวงหาข้อมูลของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีการแสวงหาข้อมูลจากการไปดูหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยด้วยตนเอง โดยการเข้าชมห้องพัก การสังเกตบริเวณโดยรอบหอพัก เป็นวิธีการที่ทั้งนักศึกษาใหม่ que เริ่มชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาเก่าที่เรียนไปได้ระยะหนึ่งใช้ โดยนักศึกษาที่เริ่มเข้าชั้นปีที่ 1 จะให้ผู้ปกครองพาไปหาหอพักตอนวันมอบตัว หรือเดินทางมาดูหอพักก่อนเปิดภาคการศึกษา ส่วนนักศึกษาเก่าที่มีการเรียนไปได้ระยะหนึ่ง เมื่อต้องการอยู่หอพัก ก็จะเดินทางไปดูหอพักเอง เพราะเริ่มมีความคุ้นเคยกับบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัย คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้อง มีดังนี้

มาอยู่ที่หอนี้ตั้งแต่ปี 1 ตอนนั้นไม่ค่อยรู้ข้อมูลอะไรมาก ตื่นเต้นด้วย อารมณ์ประมาณว่าได้เข้ามหาวิทยาลัยในฝันแล้ว ความจริงเคยมาที่มหาวิทยาลัยศิลปากรแล้ว แต่ไม่เคยเห็นหอพักนี้ มาเห็นก็ตอนวันที่มามหาวิทยาลัยเรียกมามอบตัว พี่บ้านพามาดูหอ ก็ตกลงเอาหอนี้เลย อยู่ใกล้.ดี เดินทางไปเรียนสะดวก ตอนนี้มีเพื่อนมาอยู่หอนี้หลายคน ก็ชวนๆกันมา (นักศึกษา)

ได้มาดูหอพักแถวๆมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง เพราะพี่พามา ขับรถวนๆหา หอไหนน่าสนใจก็ขับรถเข้าไป ขอดูห้องตัวอย่าง สังเกตบริเวณรอบๆหอพักว่ามีอะไรบ้าง เก็บข้อมูลไว้ใช้เปรียบเทียบกับหออื่นๆ (นักศึกษา)

การโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่หอพัก

จากการศึกษาการแสวงหาข้อมูลของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีการแสวงหาข้อมูลโดยการโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่หอพักถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหอพักต่างๆ ซึ่งเบอร์โทรศัพท์ของหอพักจะได้มาจากการอ่านป้ายประกาศที่ติดไว้บริเวณโดยรอบนอกมหาวิทยาลัย คำสัมภาษณ์ที่สอดคล้องมีดังนี้

ผมเห็นป้ายโฆษณาหอพักเปิดใหม่ที่บอร์ดในมหาลัย ซึ่งตอนนั้นผมกำลังหาหอพักที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยอยู่พอดี ก็เลยลองโทรไปคุยกับเจ้าหน้าที่หอ ตามรายละเอียดดู ตอนนั้นผมเรียนอยู่ปีหนึ่ง เรียนไปประมาณเกือบเดือนแล้ว ที่แรกว่าจะไปกลับแต่ไม่สะดวก เลยลองหาหอพักอยู่ แล้วก็มีการถามๆจากเพื่อนบ้าง (นักศึกษา)

ได้รวบรวมเบอร์โทรศัพท์หอพักที่สนใจไว้ ทั้งจากใบปลิว ป้ายประกาศ อินเตอร์เน็ต คนรู้จัก เอาทั้งหมด ได้เบอร์มาก็โทรศัพท์ไปสอบถามเจ้าหน้าที่หอ เกี่ยวกับราคาห้อง สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าประกันของเสียหาย ค่าน้ำ ค่าไฟ เพื่อนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกหอ (นักศึกษา)

1.3 การประเมินทางเลือก

นักศึกษาจะมีการหาข้อมูลของหอพักที่ตรงต่อความต้องการของตนเอง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจเลือกหอพัก ก่อนการตัดสินใจเลือกหอพัก จะมีการประเมินทางเลือกเพื่อให้ได้หอพักที่ตรงต่อความต้องการมากที่สุด เพราะบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยมีหอพักเอกชนที่สร้างขึ้นจำนวนมาก นักศึกษาจะมีหอพักที่เลือกไว้ และนำมาพิจารณาตัดสินใจอีกครั้ง โดยการประเมินทางเลือก หลักที่ใช้ในการพิจารณาได้แก่ การเปรียบเทียบในเรื่องของราคาหอพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ระยะทางจากมหาวิทยาลัยไปหอพัก การอำนวยความสะดวกของหอพัก เช่น ร้านซักรีด ตู้กดน้ำดื่มหยอดเหรียญ ระบบอินเตอร์เน็ต ร้านสะดวกซื้อ ที่จอดรถ เป็นต้น เพอร์นิเจอร์ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้ เตียง โต๊ะ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น การรักษาความปลอดภัย เช่น คีย์การ์ดผ่านเข้าประตู เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ดูแลหอพัก ความสะอาดสวยงามของหอพัก และความทันสมัย รวมทั้งหลักพิจารณาในเรื่องการมีเพื่อนที่เรียนด้วยกันพักอยู่ก่อนแล้ว เมื่อมีการพิจารณาเปรียบเทียบหอพักที่ได้เลือกไว้ นักศึกษาจะเลือกหอพักที่ตรงต่อความต้องการ และมีความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด จากนั้นจึงทำการตัดสินใจเลือกหอพัก คำสัมภาษณ์ของนักศึกษาที่พักหอพักเอกชน บริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร เกี่ยวกับการประเมินทางเลือกหอพักเอกชน มีดังนี้

มีไปดูมา 2-3 ที่ ก่อนตัดสินใจเลือกที่นี่ เพราะว่าอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยมากที่สุด ราคาค่อนข้างสูง แต่มีเพื่อนอยู่ด้วย 4 คน ก็แชร์กัน ที่นี่มีร้านสะดวกซื้อของข้างล่าง มีอินเตอร์เน็ตให้ใช้ พื้นที่ของหอกว้างไม่อึดอัด ในห้องก็มีโต๊ะ ตู้ เตียงพร้อม เปรียบเทียบกันแล้วที่นี่ดีที่สุด ก็เลยเลือกอยู่ที่หอนี้ (นักศึกษา)

หออื่นก็น่าอยู่เยอะเหมือนกัน แต่ว่าเพื่อนส่วนใหญ่อยู่หอนี้กัน เลยเลือกอยู่หอนี้ แล้วหอนี้ก็ดี อยู่ใกล้มหาลัย มี รปภ.คอยดูแลเรื่องความปลอดภัย ดูแลรถที่เอามาจอด สิ่งอำนวยความสะดวกก็พร้อม มีร้านซักรีด ตู้กดน้ำ ร้านขายของข้างล่าง มีแอร์ มีเครื่องทำน้ำอุ่น (นักศึกษา)

ตอนแรกเลยไม่ได้ตั้งใจจะอยู่หอนี้ เพราะว่าชอบอยู่หอหนึ่งอยู่ตรงข้ามมหาลัย เดินข้ามถนนไปก็ถึงเลย แต่ว่าราคามันสูงเกินไป ตอนปี 1 ต้องอยู่คนเดียว เลยลองหาที่อื่น มาเจอหอนี้อยู่ไกลหอเดิมออกมาหน่อยแต่ถูกกว่าเดิมประมาณ 1 พัน ก็เลยเลือกหอนี้เลย ไม่ไกลมหาลัยมาก และก็มิอะไรอำนวยความสะดวกเยอะดี (นักศึกษา)

1.4 การตัดสินใจเลือกหอพัก

หลังจากมีการพิจารณาเปรียบเทียบหอพักที่ได้คัดเลือกมา นักศึกษาจะทำการตัดสินใจเลือกหอพักที่ตรงต่อความต้องการของตนเองมากที่สุด เพื่อเข้าพักระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก ได้แก่ หอพักสร้างใหม่มีคนจองจำนวนมาก เหลือห้องพักไม่กี่ห้อง ระยะเวลาใกล้เปิดภาคการศึกษา สัญญาของหอพักที่กำหนดให้เข้าพักก่อนเปิดภาคการศึกษา โดยไม่รับนักเรียนระหว่างเทอม เป็นต้น นักศึกษาบางรายอาจไม่มีการพิจารณา ประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจเลือกหอพัก เนื่องจาก มาติดต่อนหาหอพักล่าช้าทำให้หอพักเต็ม ต้องเข้าพักในหอพักที่ไม่ได้มีการพิจารณาไว้ครั้งแรก ซึ่งอาจไม่ตรงต่อความต้องการของตนเองแต่ไม่มีทางเลือกอื่นจำเป็นต้องเข้าพัก จากคำสัมภาษณ์ของนักศึกษาที่พักรออยู่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกหอพัก มีดังนี้

ต้องตัดสินใจเลยพี่ เพราะว่าถามที่ไหนก็เต็มหมดแล้ว เหลืออยู่ห้องเดียว ใกล้เปิดเทอมแล้วด้วย กลัวไม่มีหออยู่ ก็กะว่าอยู่ๆ ไปก่อนแล้วปีหน้าค่อยย้ายก็ได้ มีที่เล็งๆ ไว้เหมือนกันแต่ไม่ได้จองไว้ก่อน เข้าไปถามตอนนั้นมันเต็มแล้วแถวหน้ามีหอนี้แหละว่างอยู่ห้องเดียวเลยต้องรีบตัดสินใจ (นักศึกษา)

พอเปรียบเทียบดูหลายๆที่แล้ว ทั้งในเรื่องค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ ความสะดวกหลายๆอย่าง ก็ตัดสินใจเลือกหอที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดเลย เลือกแล้วก็ต้องตัดสินใจทำสัญญาเลย เพราะว่าหอแถวหน้ามีแค่คนต้องการ นอกจากหอที่แย่สุดๆจริง ๆ ถึงไม่เต็ม ยังเป็นหอที่สร้างเสร็จใหม่ แป๊บเดียวก็จองเต็มหมดแล้ว ถ้าเราไม่รีบทำสัญญาเดียวไม่ทัน (นักศึกษา)

หอพักนี้เขาไม่รับนักเรียนระหว่างเทอม ความจริงอยากเข้าตั้งแต่เทอมที่แล้ว แต่ต้องทำสัญญาก่อนเปิดเทอม เป็นกฎของหอพัก พอเริ่มภาคเรียนใหม่มีห้องว่าง เลยต้องรีบจองเพราะเดี๋ยวเต็มก่อน ทำสัญญาไว้ตัดสินใจได้ก็ต้องรีบเลย (นักศึกษา)

1.5 ทักษะหลังการเข้าพักหอพัก

เมื่อนักศึกษาเข้าพักที่หอพัก นักศึกษาจะมีประสบการณ์ที่ได้รับจากหอพัก จะทำให้รู้ว่าพอใจหรือไม่พอใจหอพักดังกล่าวนั้น เกิดเป็นทัศนคติหลังการเข้าพัก ทัศนคติดังกล่าวนั้นจะย้อนกลับไปเป็นบวกหรือ เป็นลบกับการยอมรับหอพักที่ผ่านมา หากนักศึกษามีความพอใจหลังการเข้าพัก การยอมรับก็จะสูงขึ้น โอกาสความสำเร็จของหอพักก็จะมีมาก เพราะนักศึกษาจะไม่ย้ายหอพัก อยู่ตั้งแต่เริ่มเรียนปี 1 จนกระทั่งเรียนจบ แต่หากนักศึกษาไม่พอใจหลังจากการเข้าพัก การ

ยอมรับก็จะลดลง โอกาสความสำเร็จของหอพักก็จะลดลงด้วย เพราะนักศึกษาอาจจะย้ายออกเมื่อครบสัญญา เพื่อไปเข้าพักที่หอพักอื่น นอกจากจะย้ายออกแล้วนักศึกษาอาจจะเล่าความรู้สึกซึ่งไม่ประทับใจของตนเองให้กับเพื่อนๆ นักศึกษา รุ่นพี่และรุ่นน้องได้รับรู้ด้วยซึ่งจะทำให้ผู้ที่ไม่เคยพักที่หอพักดังกล่าวตั้งแต่ครั้งแรกจะไม่ยอมมาใช้บริการหอพักนี้ เนื่องจากเชื่อบุคคลซึ่งเคยพักที่นี่แล้วมาพูดถึงเกี่ยวกับลักษณะที่ไม่ดีของหอพักให้ฟัง จากการสัมภาษณ์นักศึกษาหอพักเอกชน บริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกี่ยวกับทัศนคติหลังการเข้าพักหอพักเอกชน มีดังนี้

คิดว่าหอพักต้องมีการปรับตามความต้องการของนักศึกษาบ้าง เพื่อความพอใจ และสามารถดึงดูดใจให้นักศึกษาเลือกพัก ไม่งั้นเดี๋ยวก็ย้ายหอได้ ถ้าหมดสัญญา เพราะหอพักบริเวณมหาวิทยาลัยมีให้เลือกเยอะ หอพักก็มีการแข่งขันกัน ถ้าไม่ปรับปรุงก็ไม่มีคนอยู่ (นักศึกษา)

มีนักศึกษาหลายคนที่ย้ายหอไปมา อย่างเพื่อนหนู ตอนนี้อยู่ปี 3 ก็ย้ายหอมา 2 ครั้งแล้ว มันบอกว่าหอเก่าไม่ดี มีเตอร์ค่าไฟขึ้นผิดปกติ มันก็เลยย้ายหอ หนูชวนมันมาอยู่ด้วย เพราะหอที่หนูอยู่ดีนะหนูว่า เจ้าหน้าที่หอพักใจดีมาก เป็นกันเอง พี่ รปภ.ก็ดูแลดี บรรยากาศบริเวณหอพักก็ดี และอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยเดินทางไปเรียนสะดวกดี (นักศึกษา)

ตอนที่มาเข้ามหาวิทยาลัย ตอนปี 1 ตอนนั้นรับหาหอพักมาก มาสอบถามที่หอพักนี่เป็นที่แรก เพราะชอบที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย และยังไม่ค่อยอยู่ มาสอบถามแล้วเจ้าหน้าที่หอบอกว่าง ก็ตกลงเลือกหอนี้เลย อยู่หอนี้มาตั้งแต่ปี 1 จนถึงตอนนี้อยู่ปี 4 แล้ว ไม่เคยย้ายหอไปไหน มีเพื่อนชวนให้ไปอยู่หอเดียวกับเพื่อน แต่ไม่อยากจะไป เพราะคุ้นเคยกับหอนี้ดีแล้ว เจ้าหน้าที่หอ อธิบายดี ต้องการความช่วยเหลืออะไร ก็รับทำให้ มีครั้งหนึ่งท่อน้ำตัน ก็ให้ช่างรีบขึ้นมาดูให้ทันที ก็เลยรู้สึกดี ยังคิดเลยว่าจบไปแล้วคงคิดถึงหอนี้ (นักศึกษา)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา คือสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่หอพักเอกชนของนักศึกษابริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการให้บริการ ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในการศึกษาปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งคือหอพักเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกหอพัก เพราะตัวผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถรับรู้ได้โดยผ่านทางสายตาเป็นครั้งแรกที่พบเห็น ได้แก่ ความทันสมัยของตัวอาคาร ความ

สะอาดของบริเวณโดยรอบ ความสะอาดของห้องพัก องค์ประกอบย่อยด้านผลิตภัณฑ์ของห้องพักที่มีความสำคัญ เป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกห้องพัก ได้แก่ ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก มีตู้ เตียง โต๊ะ เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่เข้าพัก และมีความปลอดภัย โดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแล หรือมีกล้องวงจรปิด มีบริการอินเทอร์เน็ตให้นักศึกษา เพราะเป็นบริการที่มีความสำคัญในยุคการเรียนรู้ของนักศึกษาปัจจุบัน ให้นักศึกษาสามารถเลือกใช้บริการได้โดยอิสระ หากสนใจ จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่ห้องพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือกห้องพักเอกชน มีดังนี้

เห็นหอนี้ครั้งแรกแล้วชอบเลยเพราะในห้องมีพร้อมทุกอย่าง ตู้ เตียง โต๊ะ เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ มีบริการเน็ต ที่จอดรถกว้างด้วย ไม่ต้องกลัวรถไม่มีที่จอด อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยด้วย ก็เข้าไปสอบถามเจ้าหน้าที่หอ ตัดสินใจเลือกหอนี้ (นักศึกษา)

เป็นปัจจัยที่สำคัญเลยของนักศึกษาว่าจะเลือกอยู่หอไหน เขาจะดูที่ลักษณะของหอก่อนว่ามันเป็นไง มีอะไรมั่ง ปกตินักศึกษาชอบหอที่มันดูใหม่ทันสมัย สะอาด มันทำให้น่าอยู่ บางหอมันมีที่ดูเก่าๆ มันก็น่ากลัว ต่อมาก็ต้องดูว่าในห้องพักมีอะไรบ้างที่ทางหอมีให้ มันก็ทำให้นักศึกษาสะดวกขึ้นเยอะ ถ้าในห้องมีเฟอร์นิเจอร์ครบๆ นักศึกษาไม่ต้องขนย้ายไปมา (เจ้าหน้าที่หอพัก)

เชื่อว่าทุกคนต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของที่พักเป็นหลักด้วยในการอยู่หอ โดยเฉพาะเป็นผู้หญิงสำคัญเลย หอนี้ก็มีระบบรักษาความปลอดภัยดี มีรปภ.เฝ้าตลอด มีกล้องวงจรปิดติด มีคีย์การ์ดเข้าออกไม่เคยมีประวัติรบกวน ไม่ต้องเป็นห่วง อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยด้วย เวลา นักศึกษาขี่รถกลับมา บางครั้งดึกก็ไม่ค่อยกลัว เพราะมันใกล้ แล้วนักศึกษาก็มีเบอร์เจ้าหน้าที่หอ มีอะไรโทรเรียกให้ช่วยได้ (เจ้าหน้าที่หอพัก)

2.2 ปัจจัยด้านราคา

ในการศึกษาปัจจัยทางด้านราคา พบว่า ปัจจัยด้านราคามีส่วนสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกห้องพักของนักศึกษาบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย นักศึกษาจะให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของการตั้งราคาของห้องพัก ได้แก่ อัตราค่าเช่าเหมาะสมกับห้องพัก ทำเลที่ตั้ง เหมาะสมกับสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆบริเวณห้องพักและภายในห้องพัก ความเหมาะสมของค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเช่าล่วงหน้า และค่าประกันของเสียหาย ส่วนช่องทางการชำระเงินค่าเช่า นักศึกษาส่วนใหญ่สะดวกชำระผ่านทางเจ้าหน้าที่ของห้องพัก มากกว่าการชำระผ่านธนาคาร นักศึกษาจะมีการพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลด้านราคาของห้องพักอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ

เลือกหอพัก จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักหอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากรเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจเลือกหอพัก มีดังนี้

ราคามีส่วนสำคัญในการเลือกเลย เพราะค่าใช้จ่ายในการเรียนสูงอยู่แล้ว ต้องมาจ่ายค่าหอด้วย ยิ่งตอนปี 1 ไม่ได้อยู่นี่ เพราะราคามันแพง อยู่คนเดียวก็เลือกหอที่อยู่ไกลม.ออกไป เฟอร์นิเจอร์มีแค่เตียง ตู้กับโต๊ะต้องเอาไปเอง แต่ก็อยู่ได้ตามราคา ตอนนี้เริ่มอยู่ตัวแล้ว มีเพื่อนมาอยู่อีก 3 คน ก็แชร์กันไป อยู่หนี้ได้ ก็สะดวกหน่อยใกล้ม.เฟอร์นิเจอร์ครบ เวลาจ่ายค่าหอก็จ่ายกับเจ้าหน้าที่ข้างล่างได้เลย ไม่ต้องไปโอนที่ธนาคาร มีบางที่ต้องโอนเงินเข้าบัญชีไม่สะดวกเลย (นักศึกษา)

เรื่องราคาก็เป็นเหตุผลที่เลือกหอพักนี้ บางหอที่ชอบมาก อยากเข้าไปอยู่ แต่ราคาสูงเกินไป อาจเป็นเพราะอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ก็ต้องเลือกหอที่ราคาถูกลงมา แต่ก็ต้องยอมอยู่ไกลออกไปด้วย ต้องลองเปรียบเทียบดู เปรียบราคาแต่ละหอมาเปรียบเทียบกัน (นักศึกษา)

เป็นปกติของหอพักที่มีความพร้อม มีนุ่นนี้ครบทุกอย่าง ก็ย่อมราคาสูงกว่าหอที่มีพร้อมน้อยกว่า ยิ่งเป็นหอที่อยู่ใกล้ม. ยิ่งแพง จะเป็นระดับไป ในระดับเดียวกันก็จะราคาใกล้เคียงกัน คือ ถ้ามีระยะทางใกล้เคียงกันวัดจากม.มา ราคาหอแถวนี้ก็จะราคาไม่หนีกันเท่าไร หรือถ้ามาตรฐานราคาหอที่มีเฟอร์นิเจอร์แบบนี้ ความกว้างแบบนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกแบบนี้ที่มีลักษณะคล้ายกัน ก็จะราคาประมาณเดียวกัน (เจ้าหน้าที่หอพัก)

หอนี้ค่าประกันของเสียหายแพง ค่าเช่าก็สูงกว่าหออื่นในบริเวณใกล้เคียงกัน แต่ก็ถือว่าซื้อความสะดวกสบาย หอมมันเพิ่งสร้างด้วย ยังใหม่ ในห้องก็มีทุกอย่างหมด อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ก็อยู่กับเพื่อนสองคนค่าใช้จ่ายก็หารกัน (นักศึกษา)

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่

ในการศึกษาปัจจัยทางด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย โดยหอพักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย จะได้รับความนิยมมากกว่าหอพักที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณมหาวิทยาลัยออกไป ทั้งนี้เนื่องจากความสะดวกของนักศึกษาในการเดินทางไปเรียน หรือทำกิจกรรมที่มหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยในแต่ละวันเป็นเวลานาน บางคนทำกิจกรรมจนติดการมีหอพักอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยจึงเป็นความต้องการของนักศึกษา องค์ประกอบด้านสถานที่อื่นที่สนับสนุนการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา ได้แก่ สถานที่หอพักกว้างขวาง สะอาด หอพักอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ไม่เปลี่ยว ทำให้นักศึกษารู้สึกเดินทางปลอดภัยในยามค่ำคืน และตั้งอยู่บริเวณที่มีร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านซักรีด ร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม จากการ

สัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ ที่มี ส่วนสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก มีดังนี้

ชอบหอพักที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เพราะมันทำให้ใช้ชีวิตสะดวกขึ้น ที่ไหนมีชุมชน ที่นั่น จะมีร้านค้า ขายของ ขายอาหาร ไม่น่ากลัว ไม่เปลี่ยว ตอนกลางคืนหิวก็มีร้านค้าสะดวกซื้อที่ เปิดคึกๆอยู่ใกล้ๆ เวลาหาหอก็เน้นที่มันสะดวกไว้ก่อน (นักศึกษา)

วันแรกที่ที่บ้านพามามอบตัวที่มหาวิทยาลัย มาดูหอที่นี่เป็นที่แรก เจ้าหน้าที่บอกว่าเหลืออยู่ ห้องเดียว ก็ตัดสินใจอยู่ที่นี่เลย ไม่ลังเล เพราะอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย อยู่ที่นี่มาตั้งแต่ปี1 ยังไม่ได้ ย้ายหอไปไหน เพราะคิดว่าพอใจกับหออยู่แล้ว ทุกอย่างก็โอเคหมด (นักศึกษา)

เลือกหอพักนี้เพราะอยู่ใกล้ ม. เดินทางจากหอไป ม. สะดวก กลับคึกไม่ต้องกังวล ตอนที่ หาหอพักแรกๆจะเลือกที่อยู่ใกล้ ม.เป็นหลัก แล้วค่อยๆสอบถามไปเรื่อยๆส่วนใหญ่จะเต็ม หมด หอนี้เพิ่งสร้างเสร็จใหม่ เลยย้ายจากหอเดิมมาอยู่หอนี้ (นักศึกษา)

ได้หอพักนี้มีหมดทั้งร้านขายของทั่วไป ร้านซักรีด ร้านเสริมสวย ร้านอินเทอร์เน็ต สะดวกไม่ต้องไปไหนได้หมด อยู่ไม่ไกลมหาวิทยาลัย ชีรธแป็บเดียวถึง ตอนเย็นมีของกินมา ขายเยอะเพราะ เป็นซอยที่มีหอพักและบ้านคนอยู่เยอะ (นักศึกษา)

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ในการศึกษาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือก หอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยของนักศึกษา พบว่า การส่งเสริมการตลาดของหอพักที่สำคัญที่มี ส่วนทำให้เกิดการตัดสินใจ และเห็นผลชัดเจน คือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์หอพักผ่านสื่อ ต่างๆ ได้แก่ การโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ ลงรายละเอียดถึงข้อมูลที่สำคัญของหอพัก เช่น ภาพถ่ายภายในห้องพัก และบริเวณโดยรอบหอพัก ราคาของห้องพัก ทำเลสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก การติดต่อ รวมทั้งเงื่อนไขที่สำคัญของการเช่าพัก นักศึกษาสามารถรับรู้ ข้อมูลของหอพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องเดินทางมาหอพักด้วยตนเอง เป็นการศึกษาข้อมูล ขึ้นต้นเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับหอพักอื่น การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับหรือใบโบร ชัวร์ และแผ่นป้าย ที่นักศึกษาจะพบเห็นได้ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่างๆภายในมหาวิทยาลัย และ บริเวณโดยรอบข้างนอกมหาวิทยาลัย นักศึกษาจะทราบถึงข้อมูลต่างๆของหอพักเมื่อเดินทางมา มหาวิทยาลัย เมื่อสนใจจะใช้ข้อมูลให้ติดต่อ ติดต่อไป หรือเดินทางไปดูหอพักจริง การส่งเสริม การตลาดของหอพักในเรื่องการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ จะมีส่วนสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการ ตัดสินใจเลือกหอพัก เพราะนักศึกษารับรู้ข้อมูลได้สะดวก ไม่ต้องแสวงหาข้อมูลมาก มีช่องทาง เข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่หอพักเอกชนบริเวณหน้า

มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก มีดังนี้

รู้เรื่องหอพักนี้จากในเว็บไซต์ ตอนที่รู้ว่าสอบติดที่ศิลปากร ก็ลองหาหอพักดูเลย ดูในเน็ต สะดวกสุด เพราะบ้านอยู่ไกลมหาวิทยาลัย อยู่อยุธยา ลองหาข้อมูลไปเรื่อยๆ เลือกดู จากรูปถ่าย ราคา สิ่งอำนวยความสะดวก วันที่มามอบตัว ถึงได้มาดูหอพักจริง ก็ไปตามที่หาข้อมูลมาจาก เน็ต แล้วก็ลองเปรียบเทียบดูเอาตามเหมาะสมกับตัวเอง (นักศึกษา)

เห็นหอนี้ติดป้ายประชาสัมพันธ์เหมือนกัน แต่หออื่นก็มีป้ายติดอยู่เยอะแยะ มีโทร ไปถาม รายละเอียดที่หอพักบ้าง ถามว่าเต็มหรือยังบ้าง ก็มีถามเพื่อนที่เคยอยู่หอมาแล้วในหลายๆ ที่ บ้าง แล้วก็เลยเข้าไปดูกับเพื่อน (นักศึกษา)

ในโบรชัวร์มีบอกหมดแหละ ตอนที่ได้รับแจกโบรชัวร์ของหอนี้ ตอนนั้นหอนี้เขาเน้น เรื่องเป็นหอสร้างใหม่ อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีบอกสิ่งอำนวยความสะดวกของหอพัก ระบบรักษา ความปลอดภัย ค่าเช่าต่อเดือน ก็รู้ข้อมูลจากโบรชัวร์ที่ติดไว้จากบอร์ดโรงอาหาร ตอนแรก ไม่ได้สนใจ พอเพื่อนมันอยากย้ายหอ เลยชวนให้มันมาดูหอนี้ พอชอบก็ย้ายกันมาเลย พอได้มี ห้องว่าง (นักศึกษา)

2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

ในการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือกหอพักของ นักศึกษา พบว่า สิ่งที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับจากเจ้าของหอพักหรือผู้ดูแล หรือเจ้าหน้าที่หอพัก คือ ความเอาใจใส่ อธิบายชี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าของหอพัก หรือผู้ดูแล หรือเจ้าหน้าที่ หอพัก หากหอพักใดมีบุคลากรที่มีความเอาใจใส่เข้าใจปัญหาของนักศึกษา มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจตั้งแต่เริ่มมาดูสถานที่ จากนั้นเมื่อนักศึกษาได้เข้าพักที่หอพักการ ได้รับความเอาใจใส่ ความสนใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้นักศึกษารู้สึก เกรงใจ เชื่อฟัง นับถือ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพัก อาจเป็น การเลือกในครั้งแรกของการใช้ชีวิตอยู่หอพัก หรือการตัดสินใจเลือกที่จะอยู่หอพักเดิมต่อ ไม่ย้าย ไปไหน จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกี่ยวกับปัจจัย ด้านบุคลากรในการตัดสินใจเลือกหอพัก มีดังนี้

เจ้าหน้าที่หอพักที่นี่น่ารักมาก อธิบายดี เป็นกันเอง คุยเล่นกันเป็นประจำ ลุงที่เป็น รปภ. ก็น่ารัก ช่วยเด็กที่พักที่นี่ยกของ เวลาพ่อแม่มาส่ง คอยโบกรถให้ ทักทายดี แต่เจ้าของหอพัก ที่นี่เฉยๆ ไปหน่อย อะไรเกี่ยวกับเรื่องเงินต้องเป๊ะๆ จ่ายค่าเช่าช้า ก็วัน โคนปรับตามนั้น ไม่มี ยกเว้น ค่าน้ำ ค่าไฟ คิดหมดไม่มีบักจุด (นักศึกษา)

ไม่อยากย้ายหอไปไหน เพราะคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหอนี้แล้วด้วยเป็นเหตุผลหนึ่ง เวลามีปัญหาที่เขาได้รับให้คนมาช่วยเหลือทันที มีครั้งหนึ่งแอร์ที่ห้องเสีย ที่ห้องไม่มีพัดลม ตอนนั้นกลางคืนแล้ว พี่แกก็ตามช่างมาให้ดูแอร์ให้เพราะกลัวเรานอนไม่ได้ เพราะคืนนั้นมันร้อนมาก แต่ก็ซ่อมยังไม่ได้ พี่เขาเลยเอาพัดลมจากไหนไม่รู้มาให้ยืมใช้ก่อน เจ้าหน้าที่ อธิยาชัยดี พุดจาติทุกคน (นักศึกษา)

2.6 ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ในการศึกษาปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของหอพัก ที่มีส่วนสนับสนุน ให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษาบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย พบว่า หอพักโดยรอบมหาวิทยาลัยศิลปากรปัจจุบันมีการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของหอพักที่ สวยงาม ร่มรื่น มีการตกแต่งด้วยต้นไม้ จัดสวนตามมุมอาคารต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้สึก สบาย ปลอดภัย ไม่อึดอัด อีกทั้งยังมีการออกแบบและตกแต่งตัวอาคารที่ทันสมัย เลือกใช้สีที่ สวยงาม มีการจัดระเบียบที่จอดรถ และการรักษาความสะอาด ทำให้หอพักน่าอยู่ นักศึกษาหลายคนตัดสินใจเลือกหอพัก จากลักษณะทางกายภาพ เพราะเป็นภาพแรกที่นักศึกษาเห็นของหอพัก ใช้ เป็นการเปรียบเทียบกับหอพักอื่นในการประเมินทางเลือก จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่หอพัก เอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มี ส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา มีดังนี้

ผมชอบหอโล่งๆ แล้วก็ต้นไม้ข้างให้ร่มรื่น อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยหน่อยก็ได้ ที่เลือกหอนี้ก็เพราะ ชอบที่นี่ เพราะโล่งดี ไม่อึดอัด มีที่จอดรถกว้าง ก็มีไปดูหออื่นๆมาบ้าง มีเต็มแล้วบ้าง บางที่ก็ แคบเกินไป ไม่มีทางเดิน ที่จอดรถอะไรก็ไม่มี (นักศึกษา)

2.7 ปัจจัยด้านการให้บริการ

ในการศึกษา ปัจจัยด้านการให้บริการของหอพัก พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาต้องใช้ชีวิตส่วนหนึ่งในการศึกษา การดำเนินกิจกรรมประจำวันค่อนข้างมีเวลาจำกัด การมีการบริการในเรื่องต่างๆที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เช่น บริการซักรีดเสื้อผ้า บริการทำความสะอาดห้อง ย่อมเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ อีกทั้งการบริการอื่นที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา เมื่อนักศึกษามีปัญหา มีการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น นักศึกษาเกิดปัญหาเรื่องการลืมกุญแจห้องหรือคีย์การ์ด ผู้ดูแลหอหรือเจ้าหน้าที่หอพัก ให้นักศึกษา ยืม คีย์การ์ดหรือกุญแจสำรอง หรือยินดีมาเปิดห้องให้อย่างรวดเร็ว นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ในห้องพักรุคหรือติดขัด เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลหอพัก ส่งช่างเข้ามาดูแลห้องพักของนักศึกษาทันที การให้บริการได้ทันต่อความต้องการของนักศึกษา จะทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจต่อการให้บริการของหอพัก โดยนักศึกษาจะใช้

ปัจจัยด้านการให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเลือกหอพัก จากการสัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของหอพักที่มีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา มีดังนี้

นักศึกษาส่วนใหญ่ก็จะคุ้นหน้าคุ้นตากันดี ถึงจำชื่อไม่ได้แต่ก็รู้น้องเขาพักที่นี้ พี่มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของหอพัก ปัญหาที่เจอบ่อยที่สุดคือน้องลืมคีย์การ์ด เวลาจะเข้าหอเราก็ไปเปิดให้ หรือว่าถ้ามีการมาแจ้งซ่อมของในห้องพัก ก็จะรีบจัดการให้เสร็จภายในวัน (เจ้าหน้าที่หอพัก)

ที่นี้บริการอะไรสะดวกหมด ร้านซักรีด แม่บ้านทำความสะอาดห้อง ใต้หอก็จะมีร้านอินเตอร์เน็ต ร้านซ่อมคอมฯ เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการรวดเร็วดี ช่วยเหลือดี เวลาขนย้ายของ พี่รปภ.เห็นจะเข้ามาช่วยเลยไม่ต้องเอ่ยปาก แล้วเจ้าหน้าที่ทุกคนพูดจาดีหมด เป็นมิตรดี (นักศึกษา)

3. ผู้แนะนำในการเลือกหอพัก

จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลหลักในการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนบริเวณมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่าในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษา มีบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจของนักศึกษา โดยบุคคลผู้แนะนำนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับหอพัก และมีความเห็นส่งเสริมในการเช่าหอพักของนักศึกษา ดังนี้

3.1 เลือกเอง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับบุคคลที่แนะนำให้เช่าหอพัก มีนักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้ทำการตัดสินใจด้วยตนเอง นักศึกษาจะใช้เกณฑ์การเลือกหอพักจากทำเลที่ตั้งของหอพัก โดยพิจารณาหอพักที่อยู่ใกล้ที่ตั้งมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก นักศึกษาเลือกหอพักเอกชนมากกว่าเนื่องจากไม่จำกัดเวลาเข้าออกหอพัก จะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง นักศึกษาไม่ต้องกังวลเมื่อเดินทางกลับหอพักยามค่ำคืน นักศึกษาจะคำนึงถึงความต้องการและความสะดวกของตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกหอพัก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

เลือกเอง พ่อแม่ให้ตัดสินใจเลือกเอง อยู่หอนี้มาตั้งแต่ปี 1 เพราะเป็นหอที่เพิ่งสร้างเสร็จใหม่ อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีเพื่อนชวนไปอยู่หอเดียวกันกับเพื่อนเหมือนกัน แต่ไม่ออกไป ไม่อยากย้ายของ ยุ่งยาก เคยมีไปดูๆ หออื่นเหมือนกัน ก็ไปดูเอง เอาความพอใจตัวเองเป็นหลักเลย (นักศึกษา)

ที่ไม่เลือกอยู่หอในมหาวิทยาลัยก็เพราะไม่ชอบในเรื่องการจำกัดเวลาเข้าออก ไม่สะดวกเลย ถ้าบางวันอยากกลับดึกๆมีกฎเยอะ ที่บ้านก็ตามใจให้เราเลือกเองว่าจะอยู่หอใน หอนอก จะหอไหนก็เลือกเลย เพราะเราเป็นคนอยู่ให้เราคำนึงถึงตัวเราก่อน (นักศึกษา)

3.2 เพื่อน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับบุคคลที่แนะนำให้เข้าหอพัก มีนักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพัก โดยมีเพื่อนเป็นผู้แนะนำหอพักให้ เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้ต้องการพักอยู่กับเพื่อนเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน และเพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย เมื่อมีเพื่อนมาอยู่ด้วยจะช่วยออกค่าเช่าหอพักรวม หรือต้องการพักอยู่หอพักเดียวกับเพื่อน โดยที่ไม่ได้พักอยู่ห้องเดียวกัน นักศึกษาจะเริ่มมีเพื่อนที่สนิทเมื่อได้เริ่มเรียนไปสักระยะ เพื่อนที่เคยพักหอพักนี้อยู่แล้วจะชักชวนให้มาพักอยู่หอพักเดียวกัน เพราะเห็นว่าหอพักนี้ดี อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ตนเองปรารถนาดีต่อเพื่อนจึงอยากให้เพื่อนมาอยู่ด้วย อีกทั้งยังสะดวกต่อการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การออกไปรับประทานอาหารตอนเย็น การเดินทางไปเรียน การเดินทางกลับหอพักในเวลากลางคืน นักศึกษาจะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงตามต่อการชักชวน และตัดสินใจเลือกหอพักตามที่เพื่อนแนะนำ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

เดิมไม่ได้อยู่หอนี้ ย้ายมาตามเพื่อน เพื่อนย้ายมาก่อนแล้วบอกว่าหอนี้ดี เราก็เห็นว่ามันดีจริงอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย อยู่ใกล้ร้านข้าว ร้านขายของ มีร้านคอมฯ มีร้านยา มีร้านเสริมสวยได้หอด้วย เห็นว่าน่าจะได้รับความสะดวก เลยย้ายตามมา และอีกอย่างเราก็มีเพื่อนด้วยเวลาไปไหนมาไหน กลับหอตอนกลางคืนเวลาทำกิจกรรมเล็กคึก ก็มีเพื่อนกลับมาด้วยกัน อยู่หอนี้กันหลายคน (นักศึกษา)

เริ่มเรียนไปได้ทอมหนึ่งแล้ว เริ่มมีเพื่อน ตอนแรกเลยอยู่หอในมหาวิทยาลัย แต่เพื่อนชวนย้ายออกมาอยู่หอนอก หอนอกกฎระเบียบไม่เยอะ ไม่ต้องมาแก่งแย่งเรื่องจะได้อยู่ต่อหรือไม่ได้ อยู่ต่อด้วย แล้วที่หอนี้ก็อยู่ไม่ไกลมหาวิทยาลัย อยู่ชอยข้างหน้านี้เองมันสะดวกมาก แล้วก็อยู่กับเพื่อนด้วยช่วยแชร์ค่าห้องกัน มันก็ประหยัดได้เยอะ(นักศึกษา)

ตามเพื่อนเลย เพราะว่าออกมาอยู่ข้างนอก ถ้าไม่มีเพื่อนก็แย่ ตอนแรกที่เริ่มเรียนปี 1 ยังไม่รู้ หอนี้ยังเต็มอยู่ก๊วนๆหาหอ พอมีหอว่างก็อยู่ไปก่อน อยู่คนเดียวด้วย พอเรียนไปก็เริ่มมีเพื่อนสนิท เพื่อนที่อยู่ในกลุ่มมันอยู่กันแค่ 2 คน ก็ชวนมาอยู่ด้วย เลยมานอนค้างหอนี้แล้วชอบ เพราะอยู่ใกล้ ม.ดี ดูใหม่ด้วย แล้วพนักงานก็พูดจาดี ยังไม่หมดสัญญาเลยแต่ยอมเสียเงินมัดจำ ย้ายออกมาอยู่หอนี้กับเพื่อน(นักศึกษา)

3.3 พ่อแม่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับบุคคลที่แนะนำให้เข้าหอพัก มีนักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักโดยคำแนะนำของพ่อแม่ เนื่องจากพ่อแม่เดินทางมาดูหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย และเห็นว่าหอพักนี้อยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย อยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน มีร้านค้าอำนวยความสะดวกไว้บริการนักศึกษา พ่อแม่จะมีความเป็นห่วงนักศึกษา จึงแนะนำให้เด็กเลือกพักในหอพักนี้ อีกทั้งหอพักนี้มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานทั้งระบบ KEY CARD และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยช่วยเหลือและดูแลความเรียบร้อย นักศึกษาเห็นด้วยกับคำแนะนำของพ่อแม่เนื่องจาก พ่อแม่เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ จึงตัดสินใจเลือกหอพักนี้ตามคำแนะนำ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

คนที่แนะนำให้พักหอพักนี้ ก็คือพ่อแม่ เพราะเห็นว่าหอนี้อยู่หน้ามหาลัย เขากลัวเราจะไม่สะดวกเวลาไปเรียน แล้วก็ห่วงเรื่องความปลอดภัย หอนี้มี รปภ.ดูแลตลอด พ่อแม่พาขับรถวนรอบๆหน้ามหาลัยก่อน แล้วจึงตัดสินใจมาเลือกหอพักนี้ (นักศึกษา)

มาดูหอพักนี้กับพ่อแม่ เพราะตอนวันมอบตัว ท่านเป็นคนพาเรา เพราะรู้ว่ายังงี้เราต้องอยู่หออยู่แล้ว เริ่มจากหอนี้เลยเพราะอยู่ใกล้มหาลัย แล้วก็ยังใหม่ แวะเข้ามาสอบถามปรากฏว่ามีห้องว่างพ่อก็แนะนำว่าให้อยู่หอนี้เลย ไม่ต้องไปตระเวนหาหอแล้ว เพราะหอนี้ดูดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ข้างในห้องก็มีเฟอร์นิเจอร์ครบ เราก็ตามใจ แล้วแต่พ่อเลย เพราะไม่อยากขัดใจ ยังไงก็ได้ เราก็สะดวกด้วย (นักศึกษา)

3.4 ญาติพี่น้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับบุคคลที่แนะนำให้เข้าหอพัก มีนักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักโดยการแนะนำของญาติพี่น้อง เนื่องจากนักศึกษามีญาติพี่น้องที่เคยอยู่หอพักนี้มาก่อน มีประสบการณ์ที่ดี และได้รับความสะดวกเมื่อมาอยู่หอพักนี้ เมื่อมีญาติที่ได้เข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยศิลปากรและมีความจำเป็นที่จะต้องพักอยู่หอพัก จึงแนะนำหอที่ตนเองเคยอยู่ให้แก่ญาติที่เป็นญาติของตน นักศึกษากลุ่มนี้จะมีความเห็นคล้อยตามกับญาติพี่น้อง เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความประสบการณ์อยู่หอพักนี้มาก่อน และหากญาติพี่น้องยังศึกษาอยู่ ก็สามารถเข้าพักร่วมห้องพักเดียวกับญาติพี่น้องของตน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

มีลูกพี่ลูกน้องอยู่หออยู่แล้ว ถามเขาว่าหอนี้เป็นไงดีไหม เขาก็แนะนำให้มาด้วยกันเลย พอรู้ว่าเราเอ็นิดิด เพราะหอนี้พี่เขาอยู่มาตั้งแต่ปี 1 ตอนนีพี่เขาเรียนอยู่ปี 3 แล้ว พี่เขายังไม่

ย้ายไปไหน ก็เลยตัดสินใจอยู่หอนี้ ร่วมกับพี่ เพราะจะได้อยู่เป็นเพื่อนกันก็สนิทกับลูกพี่ลูกน้องคนนี้อยู่แล้ว (นักศึกษา)

ตอนที่รู้ว่าจะต้องมาเรียนที่ศิลปากร ก็รู้เลยว่าจะต้องไปหาหอพักอยู่ ไม่สามารถเดินทางไปกลับได้แน่นอนเพราะบ้านเราอยู่เพชรบูรณ์ ไม่รู้ข้อมูลเรื่องหอพักเลย แต่มีญาติของเราคนหนึ่งเคยเรียนที่นี่ เพิ่งจบไปเมื่อปีที่แล้ว พี่เขาก็ออยู่หอเหมือนกัน เลยไปถามข้อมูลพี่เขาดู พี่เขาก็แนะนำหอนี้ พี่เขาว่าอยู่ใกล้ ม.คิ เดินทางไม่อันตราย เป็นหอใหม่เพิ่งสร้าง ให้เราไปอยู่เดี่ยวก็มีเพื่อน ก็สนใจหอนี้ พี่เขาพามาดูด้วย พอสอบถามว่ามีห้องว่างก็เลือกหอนี้เลย เพราะพี่เขาบอกว่าหอนี้หาห้องว่างยาก เราได้จังหวะดี (นักศึกษา)

4. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความคุ้มค่าของการเลือกหอพัก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เกี่ยวกับความคุ้มค่าของหอพักขยาทิพตามความคิดเห็นของนักศึกษา นักศึกษาเห็นว่าหอขยาทิพเป็นหอพักที่มีความคุ้มค่า แม้จะมีราคาค่าเช่าห้องสูงถ้าเปรียบเทียบกับหอพักที่อยู่ไกลออกไปจากมหาวิทยาลัย แต่นักศึกษายินดีที่จะจ่ายเงินสูงกว่าการได้อยู่หอพักที่ไกลออกไปจากบริเวณที่ตั้งของมหาวิทยาลัย เป็นหอพักที่มีทั้งหอพักชายและหอพักหญิงอยู่ในบริเวณเดียวกัน โดยแยกเป็นคนละด้าน ห้องพักมีขนาดกว้างขวาง มีเฟอร์นิเจอร์และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ตู้เสื้อผ้า โต๊ะคอมพิวเตอร์ โต๊ะเขียนหนังสือ เตียงนอน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษาในเรื่องความคุ้มค่า มีการนำเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยเข้ามาใช้คือระบบ Key Card และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและดูแลความสงบเรียบร้อยตลอด 24 ชั่วโมง ทำเลที่ตั้งของหอพักอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย ใกล้แหล่งชุมชน ได้หอพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายยา ร้านเสริมสวย ร้านอินเทอร์เน็ต มินิมาร์ท ร้านซักรีด ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นหอพักที่จดทะเบียนถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่ดูแลหอพักมีความเป็นกันเองต่อนักศึกษา ทำให้หอพักนี้เหมือนเป็นบ้านหลังหนึ่งของผู้ใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

สิ่งที่ได้รับจากการเข้าพัkhอนี้ คือการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ มีร้านค้าได้หอพัก ไม่ต้องเดินทางไปไกลจากหอพัก อยากได้อะไรแทบจะมีหมด ในห้องพักก็มีเฟอร์นิเจอร์พร้อมไม่ต้องซื้อของเข้ามาเพิ่ม สิ่งที่ดีว่าคุ้มค่าและตรงความต้องการมากที่สุดเลยก็เพราะอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย เดินทางสะดวก (นักศึกษา)

คิดว่าอยู่หอนี้ก็คุ้มค่าดีเพราะว่า มีอะไรพร้อม ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ ทำเลที่ตั้งหออยู่ใกล้มหาวิทยาลัย เดินทางสะดวก มีระบบรักษาความปลอดภัยทันสมัย เป็นคีย์การ์ด มีเจ้าหน้าที่ ปรก.ดูแลช่วยเหลือเป็นอย่างดี (นักศึกษา)

ก็คุ้มค่านะกับเงินที่จ่ายไป อาจต้องจ่ายเพิ่มกว่าหอที่อยู่ไกลออกไปจากที่ตั้งมหาวิทยาลัย แต่พอหารกันกับเพื่อนก็จ่ายเพิ่มไม่มาก หอนี้ทันสมัยทั้งในเรื่องรูปทรงห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ดูแลห้องพักก็อริยาสยดี เป็นกันเอง อยู่หอพักนี้แล้วสบายใจดี (นักศึกษา)

หออยู่ใกล้แค่นี้ไม่เสียค่าเดินทาง มี รปภ.เฝ้าหอและกล้องวงจรปิด มีระบบคีย์การ์ดช่วยให้เรามั่นใจในความปลอดภัยทั้งของเราและรถที่เอามาจอด อาจต้องจ่ายแพงกว่าหออื่นนิดหน่อยแต่ก็คุ้มคามากกว่ามากถึงความปลอดภัย และความสะอาดสบายที่ได้รับก็ถือว่าคุ้มค่าที่เลือกมาอยู่หอนี้ มีร้านค้าอำนวยความสะดวก ทั้งร้านขายยา ร้านอินเตอร์เน็ต ร้านมินิมาร์ท ซึ่งบางครั้งเราจำเป็นไม่ต้องเดินทางไปที่อื่น ลงจากหอมาก็มีหมด (นักศึกษา)

ก็เคยอยู่หออื่นมาก่อนอะคะ แล้วปรากฏว่าในหอเคยมีคนทะเลาะกันแล้วไม่มีคนมาดูแลเลย เจ้าหน้าที่ก็ไม่มีอยู่หอพักตลอด รถมอเตอร์ไซด์เคยหายด้วย รู้สึกไม่ปลอดภัย เพื่อนเลยชวนย้ายมาหอนี้ ที่หอนี้ รปภ.ดูแลดีมาก คอยดูแลให้ความสะดวก ดูแลความปลอดภัยดีมาก จำได้หมดว่าใครเอารถมอเตอร์ไซด์มาจอด เขาจะคอยถามตลอด มีให้ลงชื่อทะเบียนรถด้วย คิดว่าเลือกหอนี้คุ้มแล้ว (นักศึกษา)

นอกจากความคุ้มค่า จากความคิดเห็นของนักศึกษายังมีข้อเสนอแนะที่คิดว่าหอพักควรมีการปรับปรุง คือ เรื่องของที่จอดรถ เนื่องจากบริเวณหอพักอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และได้หอพักมีร้านค้าเป็นจำนวนมากที่นำรถมาจอดบริเวณหอพัก จึงทำให้ลานจอดรถสำหรับให้บริการนักศึกษาไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา และกฎระเบียบของหอพักที่ยังไม่เข้มงวดเพียงพอในเรื่องของการส่งเสียงดังรบกวนภายในหอพัก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ข้อมูลที่สอดคล้องดังนี้

อะไรก็ดีหมด แต่เสียในเรื่องที่จอดรถ ที่จอดรถไม่ค่อยมีว่าง บางวันต้องไปจอดนอกกำแพงหอ อยากให้สร้างที่จอดรถเพิ่ม เพราะว่ามีนักศึกษาที่เข้าพักหอนี้มีจำนวนมาก ชอบมีรถของคนข้างนอกเข้ามาจอดด้วย บางครั้ง รปภ.ไม่ทันสังเกตเห็นว่าไม่ใช่รถของนักศึกษาที่อยู่หอพักนี้ (นักศึกษา)

สิ่งที่ควรปรับปรุงน่าจะเป็นเรื่องที่จอดรถ เพราะว่าที่จอดรถมีน้อย บางครั้งเอารถมาจอดต้องเบียดกัน และร้านที่ขายของได้หอชอบเอารถมาจอดหน้าร้านตัวเอง ซึ่งร้านมีอยู่ตลอดแนว พอพ่อแม่มาเยี่ยมก็จะไม่มีที่จอด ปกติตัวเองไม่ค่อยได้เอารถมาใช้อยู่แล้วเพราะกังวลเรื่องที่จอด (นักศึกษา)

อยากให้มีกฎเรื่องการส่งเสียงรบกวนห้องข้างเคียงอย่างเข้มงวดเลยคะ เพราะบางทีไม่เกรงใจกันเลย พุดคุยกันเสียงดัง ปิดประตูก็เสียงดัง ยิ่งช่วงเวลาสอบยิ่งน่าโมโห ก็รู้ว่าเจ้าหน้าที่หอก็ดูแลอยู่ไม่ให้เสียงดังเกิน แต่อยากให้เข้มๆไปเลย เขาจะได้ยอมเชื่อกัน (นักศึกษา)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เป็นกระบวนการศึกษาการตัดสินใจเลือกหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยศิลปากร จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้เห็นถึงกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา ผู้แนะนำในการเลือกหอพัก และความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความคุ้มค่าของการเลือกหอพัก

สรุปผลการศึกษา

นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ มีกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย โดยมีปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. กระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาจะเลือกพักในหอพักที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพัก ดังนี้

1.1 การมองเห็นปัญหานักศึกษาหลายคนมีบ้านอยู่ต่างจังหวัด บ้านอยู่ไกลที่ตั้งของมหาวิทยาลัย หรือนักศึกษาบางคนมีบ้านอยู่ไม่ไกลมหาวิทยาลัย แต่เมื่อเดินทางไปกลับ เกิดความไม่สะดวก ดังนั้นนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เลือกอยู่หอพัก จะใช้บริการหอพักเอกชนที่อยู่บริเวณหน้ามหาวิทยาลัย

1.2 การแสวงหาข้อมูล นักศึกษามีการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือรายละเอียดเกี่ยวกับหอพัก ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับที่ตั้งของหอพัก ราคา สิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก ระบบรักษาความปลอดภัย การแสวงหาข้อมูลจากคำบอกเล่าของรุ่นพี่ หรือญาติพี่น้องที่เคยศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งเพื่อนๆที่เคยอยู่หอพักมาก่อน การแสวงหาข้อมูลจากการไปดูหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยด้วยตนเอง และการโทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่หอพักถึงรายละเอียด

1.3 การประเมินทางเลือก นักศึกษาจะมีการหาข้อมูลของหอพักที่ตรงต่อความต้องการของตนเอง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจเลือกหอพัก ก่อนการตัดสินใจเลือกหอพัก จะมีการประเมินทางเลือก เพื่อให้ได้หอพักที่ตรงต่อความต้องการมากที่สุดหลักที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่ การเปรียบเทียบในเรื่องของราคาหอพัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ระยะทางจากมหาวิทยาลัยไปหอพัก การอำนวยความสะดวกของหอพัก

1.4 การตัดสินใจเลือกหอพัก หลังจากมีการพิจารณาเปรียบเทียบหอพักที่ได้คัดเลือกมา นักศึกษาจะทำการตัดสินใจเลือกหอพักที่ตรงต่อความต้องการของตนเองมากที่สุดเพื่อเข้าพักระหว่างการเรียนในมหาวิทยาลัย สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก ได้แก่ หอพักสร้างใหม่มีคนจองจำนวนมาก เหลือห้องพักวังน้อย ระยะเวลาใกล้เปิดภาคการศึกษา สัญญาของหอพักที่กำหนดให้เข้าพักก่อนเปิดภาคการศึกษา โดยไม่รับนักเรียนระหว่างเทอม

1.5 ทักษะหลังการเข้าพัก เมื่อนักศึกษาเข้าพักที่หอพัก นักศึกษาจะมีประสบการณ์ที่ได้รับจากหอพัก จะทำให้รู้ว่าพอใจหรือไม่พอใจหอพักดังกล่าวนั้น เกิดเป็นทัศนคติหลังการเข้าพัก ทัศนคติดังกล่าวนั้นจะย้อนกลับไปเป็นบวกหรือ เป็นลบกับการยอมรับหอพักที่ผ่าน มา หากนักศึกษามีความพอใจหลังการเข้าพัก การยอมรับก็จะสูงขึ้น โอกาสความสำเร็จของหอพักก็จะมีมาก หากนักศึกษาไม่พอใจหลังจากการเข้าพัก การยอมรับก็จะลดลง เกิดการย้ายออก การพูดต่อในการลบ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่หอพักเอกชนของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยศิลปากร มีดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ นักศึกษาให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งคือหอพักเป็นหลัก ในการตัดสินใจเลือกหอพัก ได้แก่ ความทันสมัยของตัวอาคาร ความสะอาดของบริเวณโดยรอบ ความสะอาดของหอพัก ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก มีตู้ เตียง โต๊ะ เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่เข้าพัก และมีความปลอดภัย

2.2 ปัจจัยด้านราคา นักศึกษาจะให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของการตั้งราคาของหอพัก ได้แก่ อัตราค่าเช่าเหมาะสมกับห้องพัก ทำเลที่ตั้ง เหมาะสมกับสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ บริเวณหอพักและภายในห้องพัก ความเหมาะสมของค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเช่าล่วงหน้า และค่าประกันของเสียหาย

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ โดยหอพักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย จะได้รับความนิยมมากกว่าหอพักที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณมหาวิทยาลัยออกไป ทั้งนี้เนื่องจากความสะดวกของ

นักศึกษาในการเดินทางไปมหาวิทยาลัย หอพักต้องมีสถานที่กว้างขวาง สะอาด อยู่ใกล้แหล่งชุมชนปลอดภัย

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่สำคัญที่มีส่วนทำให้เกิดการตัดสินใจ และเห็นผลชัดเจน คือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์หอพักผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ การโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ ลงรายละเอียดถึงข้อมูลที่สำคัญของหอพัก เพราะนักศึกษารับรู้ข้อมูลได้สะดวก ไม่ต้องแสวงหาข้อมูลมาก มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลาย

2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร สิ่งที่นักศึกษาคาดหวังจะได้รับจากเจ้าของหอพักหรือผู้ดูแลหรือเจ้าหน้าที่หอพัก คือ ความเอาใจใส่ อธิษาศัย ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าของหอพัก หรือผู้ดูแล หรือเจ้าหน้าที่หอพัก จะทำให้นักศึกษารู้สึกเกรงใจ เชื่อฟัง นับถือ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพัก

2.6 ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ นักศึกษาหลายคนตัดสินใจเลือกหอพัก จากลักษณะทางกายภาพ เพราะเป็นภาพแรกที่นักศึกษามองเห็นของหอพัก ใช้เป็นการเปรียบเทียบกับหอพักอื่นในการประเมินทางเลือก จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่พักอยู่หอพักเอกชนบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย

2.7 ปัจจัยด้านการให้บริการ เนื่องจากนักศึกษาต้องใช้ชีวิตส่วนหนึ่งในการศึกษา การดำเนินกิจกรรมประจำวันค่อนข้างมีเวลาจำกัด การบริการความสะดวกให้แก่นักศึกษา เช่น บริการซักรีดเสื้อผ้า บริการทำความสะอาดห้อง เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ อีกทั้งการแก้ปัญหาแก่นักศึกษาด้วยความรวดเร็ว เช่น นำไม้อัด ไฟดับ ลิ้มคีย์การ์ด จะทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจ

3. ผู้แนะนำในการเลือกหอพัก

มีบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจของนักศึกษา โดยบุคคลผู้แนะนำนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับหอพัก และมีความเห็นส่งเสริมในการเช่าหอพักของนักศึกษา ดังนี้

3.1 เลือกเอง นักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้ทำการตัดสินใจด้วยตนเอง นักศึกษาจะใช้เกณฑ์การเลือกหอพักจากทำเลที่ตั้งของหอพัก โดยพิจารณาหอพักที่อยู่ใกล้ที่ตั้งมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพัก

3.2 เพื่อน นักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพัก โดยมีเพื่อนเป็นผู้แนะนำหอพักให้ เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้ต้องการพักอยู่กับเพื่อนเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน และเพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่าย เมื่อมีเพื่อนมาอยู่ด้วยจะช่วยออกค่าเช่าหอพักร่วม

3.3 พ่อแม่ นักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักโดยคำแนะนำของพ่อแม่ เนื่องจากพ่อแม่เดินทางมาดูแลหอพักบริเวณหน้ามหาวิทยาลัย และเห็นว่าหอพักอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก จึงแนะนำให้ นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพัก

3.4 ญาติพี่น้อง นักศึกษาที่ตัดสินใจเลือกพักที่หอพักโดยการแนะนำของญาติพี่น้อง เนื่องจากนักศึกษามีญาติพี่น้องที่เคยอยู่หอพักนี้มาก่อน ได้รับประสบการณ์ที่ดีมาแนะนำ และมีนักศึกษาที่เข้าพักร่วมห้องกับญาติพี่น้อง

อภิปรายผล

ปัจจุบันเรื่องการศึกษา ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหลายแห่งไม่ได้ตั้งอยู่ทั่วภูมิภาค ดังนั้นผู้ที่มีความต้องการในการศึกษา จำเป็นต้องมีการเดินทางไปศึกษาต่างพื้นที่ และต้องมีการใช้บริการหอพักเพื่อเป็นที่พักอาศัยระหว่างเรียน มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งที่มีนักศึกษาจากต่างพื้นที่เดินทางมาศึกษาจำนวนมาก ทำให้บริการหอพักที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เกิดเป็นธุรกิจหอพักสร้างขึ้นรอบบริเวณมหาวิทยาลัย หอพักเอกชนหอพักเอกชนจึงเข้ามาเป็นทางเลือกต่อนักศึกษามากขึ้น อีกทั้งหอพักเอกชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าหอพักในมหาวิทยาลัย ระยะทางในการเดินทางก็ไม่ได้แตกต่างกันแต่อย่างใด และที่สำคัญหอพักเอกชนไม่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัดเมื่อเปรียบเทียบกับหอพักในมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกที่จะอาศัยในหอพักเอกชนมากกว่าหอพักในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นโอกาสสำคัญสำหรับผู้ประกอบการที่จะประกอบธุรกิจหอพักเอกชนด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการแข่งขันด้านธุรกิจหอพักสูงขึ้นตามไปด้วย นักศึกษาจึงมีทางเลือกที่หลากหลาย ในการเข้าพักหอพักใดหอพักหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจของตัวนักศึกษาเอง บรรดาธุรกิจหอพักแต่ละแห่งจึงต้องมีกลยุทธ์ที่คอยดึงดูดให้นักศึกษาเข้ามาพักที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจหอพักต้องทำการสำรวจความต้องการของนักศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา ปัจจัยที่จะทำให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพักว่ามีปัจจัยใดบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงสภาพหอพักให้ตอบสนองอย่างตรงตามความต้องการของนักศึกษา ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นการได้เปรียบทางด้านคู่แข่งอีกทางหนึ่งด้วย จากการศึกษาพบว่ามีปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพัก และการให้คุณค่าของหอพัก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ คือหอพัก มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพัก และการให้คุณค่าหอพักของนักศึกษา ที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาคือ ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การอยู่อาศัย มีระบบรักษาความปลอดภัย และสิ่งต่างๆที่เจ้าของหอพักจัดหาให้ภายในหอพักเพื่อการดำรงชีพขั้นพื้นฐานและการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศทางการศึกษา เช่น เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก บริการซักรีด ร้านสะดวกซื้อ บริเวณที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ได้กล่าวถึง แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจให้บริการที่ใช้ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ว่า ผลิตภัณฑ์ คือสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พอใจ ผลิตภัณฑ์จะต้องมีสรรพประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ ดังนั้น ผลิตภัณฑ์หรือหอพักก็มีส่วนสำคัญในการที่นักศึกษาจะเลือกนอกจากจะต้องมีความคงทน สะอาด ทันสมัย ปลอดภัยแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงสรรพประโยชน์ในสายตาของนักศึกษาด้วยจึงจะทำให้ นักศึกษาสนใจเช่าหอพัก

2. ด้านราคา ความคุ้มค่าทางด้านราคา นักศึกษาให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยให้ความสำคัญกับอัตราค่าเช่าที่เหมาะสมกับห้องพัก ระยะห่างจากมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐพงศ์ หงส์เผ่าทอง (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักของนักเรียน/ นักศึกษาภายในเขตเทศบาลเมืองเลย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก สิ่งที่สำคัญที่สุดหอพักจะต้องมีค่าเช่าที่มีราคาเหมาะสมกับขนาดของห้องพัก และอยู่ใกล้สถานศึกษา เช่นเดียวกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจการให้บริการด้านราคาว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าค่านี้นสูงกว่าราคา ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคา ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง ดังนั้นการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา ปัจจัยด้านราคาเป็นส่วนสำคัญที่ให้นักศึกษาจะต้องตัดสินใจเลือกเพราะนั่นหมายถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เข้าพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆต้องมีความชัดเจน มีราคาเช่าที่เหมาะสมกับสถานที่ เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจแก่นักศึกษาหรือผู้เช่า

3. ด้านสถานที่ คือหอพัก นักศึกษาต้องการหอพักอยู่หอพักที่มีความสวยงาม เป็นระเบียบ มีความทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา ปินดาสิ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะการออกแบบ ความสวยงาม ความทันสมัยของหอพัก รูปแบบการจัดพื้นที่ การตกแต่งภายในห้อง ความสะอาดโดยรวมของหอพัก การจัดพื้นที่ใช้สอยของหอพักอย่างเหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา และหอพักที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัย นักศึกษาจะใช้ในการตัดสินใจเลือกหอพัก เนื่องจากนักศึกษามีกิจกรรมบางครั้งอาจใช้เวลาจนมีค่า นักศึกษาต้องการความสะดวกในการเดินทาง เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเป็นรถจักรยานและรถจักรยานยนต์ นักศึกษาจึงให้ความสำคัญต่อการเลือกหอพักที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภรณ์ หอมอ่อน (2545) ได้ทำการศึกษาการตัดสินใจอยู่หอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจอยู่หอพักของนักศึกษาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของหอพัก ที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย และแหล่งชุมชน เพราะนักศึกษาต้องการเดินทางโดยใช้เวลาน้อยที่สุด และเพื่อความปลอดภัยในการเดินทางยามค่ำคืน ดังนั้นหอพักควรมีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ของหอพักอยู่เสมอ เพื่อสามารถดึงดูดใจของนักศึกษาให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด นักศึกษาจะมีการหาข้อมูลก่อนตัดสินใจเลือกหอพัก ช่องทางในการรับข้อมูลที่สะดวกได้แก่ เว็บไซต์ แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาดของหอพักจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา หอพักที่ทำการส่งเสริมการตลาดมากย่อมเป็นที่รู้จักแก่นักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล กกคำแหง (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาให้ความสำคัญในองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ใบ โบรชัวร์หรือแผ่นพับ โฆษณาทางวิทยุ ป้ายโปสเตอร์โฆษณา และโฆษณาทางเว็บไซต์ ดังนั้นหอพักควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหอพักให้มากขึ้นเพื่อที่จะได้เป็นที่รู้จักและสร้างชื่อเสียงให้กับหอพัก

5. ด้านบุคลากร นักศึกษาต้องการบุคลากรของหอพัก ได้แก่ เจ้าของหอพัก เจ้าหน้าที่ดูแลหอพัก ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา ปินดาสิ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่า

หอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบุคคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษา คือ ความเอาใจใส่ของ เจ้าของหอ หรือผู้ดูแล อธิยาสรัย ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความน่าเชื่อถือของเจ้าของหอ หรือผู้ดูแลหอพัก ดังนั้นควรมีการดูแลและเอาใจใส่ผู้เช่าหอพักเป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความประทับใจในการเข้าหอพัก และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546) ที่กล่าวว่า พนักงานผู้ให้บริการ หรือบุคคลากรเป็นส่วนสำคัญ มีบริการหลายชนิดที่เจาะจงให้ลูกค้าและพนักงาน ต้องมีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบการบริการพร้อมกัน ขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ โดยมากลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการบริการจากการติดต่อขอรับบริการจากพนักงาน ผู้บริการที่รู้ความสำคัญของบุคลากร มักจะทุ่มเทงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานและคัดเลือกคนที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา ที่ว่า ทักษะเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทักษะ เป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือเกิดการชักนำของผู้ที่เคยใช้แล้ว ซึ่งนักการตลาดจำเป็นต้องใช้เครื่องมือการตลาด เพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ หรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะมีผลชักนำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้า ดังนั้น การส่งเสริมการตลาดเป็นการสร้างให้ลูกค้า เกิดทัศนคติที่ดี ต่อสินค้านั้น ๆ เมื่อลูกค้ามีทัศนคติที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อการส่งเสริมการตลาด ในด้านของหอพัก หากหอพักมีการส่งเสริมการตลาดที่ดี ลูกค้าก็จะมีความสนใจ และเลือกเช่าพักได้ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกหอพักของนักศึกษาที่สำคัญในเรื่องของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย เจ้าของหอพัก เจ้าหน้าที่หอพัก พนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย สิ่งที่คุณเข้าพักระหว่างการคือ เจ้าของหอพักจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และที่สำคัญต้องมีความเป็นมิตร

6. ด้านการบริการ นักศึกษาตัดสินใจเลือกหอพักในเรื่องของการมีบริการรักษาความปลอดภัยและความรวดเร็วในการบริการเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาน้ำไม่ไหล ไฟฟ้าดับ ลิ้มคีย์การ์ดเข้าห้องของในหอพักชำรุด และการให้บริการทำความสะอาด มีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวถึงการบริการว่าเป็นการบริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า การบริการที่ต้องการคือความคาดหวังที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการและเชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการ หรือควรจะได้รับบริการ เช่น นักศึกษามีความคาดหวังว่า จะได้สถานที่พักใกล้มหาวิทยาลัย มีระบบสาธารณูปโภค พร้อมความรวดเร็วในการให้บริการ การมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น หอพักควรมีการให้ความสำคัญในการให้บริการต่าง ๆ อย่างรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษา ผู้เช่าหอพัก เพราะการให้บริการเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ถือเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงเนื่องจากเป็นแหล่งสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของนักศึกษา จำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำธุรกิจนี้ จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประโยชน์และเป็นแนวทาง ให้แก่การประกอบธุรกิจหอพัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนสร้างความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หอพักควรมีการพัฒนาปรับปรุงตามปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมการตัดสินใจเลือกหอพักเอกชน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการบริการ นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหอพัก เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาให้เกิดการตัดสินใจเลือกหอพัก
2. หอพักควรมีการจัดสรรพื้นที่บริเวณด้านล่างเพิ่มเติม เพื่อเป็นที่จอดรถของนักศึกษา เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรจัดสรรพื้นที่จอดรถสำหรับร้านค้าด้านล่างหอ ที่จอดรถลูกค้าภายนอกที่มาใช้บริการร้านค้า และที่จอดรถสำหรับนักศึกษาที่เข้าหอพัก ต้องมีการจัดระเบียบเรื่องที่จอดรถอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้คนนอก เข้ามาจอดรถบริเวณหอพัก
3. หอพักควรมีระเบียบเรื่องการใช้เสียงบนหอพัก และมีบทลงโทษเช่น การว่ากล่าวตักเตือน เชิญออกจากหอ หากนักศึกษามีการฝ่าฝืน เพราะมีนักศึกษาบางคนใช้เสียงดังรบกวนเวลากลางคืน เช่น เปิดทีวีเสียงดัง เปิดวิทยุเสียงดัง เป็นการรบกวนนักศึกษาอื่น ที่ใช้ช่วงเวลากลางคืนในการพักผ่อน หรืออ่านหนังสือสอบ หอพักอาจมีการสร้างห้องเก็บเสียงไว้สำหรับนักศึกษาที่ต้องทำกิจกรรมที่ต้องใช้เสียงดังไว้บริการเป็นห้องรวม ก็จะสามารแก้ปัญหาเสียงดังรบกวนได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษารูปแบบการให้บริการของหอพักในเชิงรุก ของหอพักเปิดใหม่เพื่อศึกษาการบริหารกิจการของกลุ่ม และนำข้อมูลจากการวิจัยมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาหอพักต่อไป
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากระบวนการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษาในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย เปรียบเทียบถึงความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อหอพัก ทั้งสองแบบ เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์ในการสร้างมาตรฐานของหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยในอนาคต
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พื้นที่ศึกษาอยู่บริเวณด้านหน้ามหาวิทยาลัยมีหอพัก เป็นจำนวนมาก การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเกิดขึ้นของหอพัก ที่มีต่อชุมชนที่อยู่เดิม เพื่อหาผลกระทบ และการปรับตัวของชุมชน ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อให้หอพักสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างสันติสุข

บรรณานุกรม

- กรวินท์ วงศ์เนตรสว่าง. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการหอพักนักศึกษาสตรี สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, 2543.
- กัญชพร วงศ์โปธา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกหอพักในกำกับของนักศึกษาสายสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- กิตติ สิริพลลภ. “การสร้างคุณค่าให้ตราหือ.” วารสารบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 76, 3 (สิงหาคม 2542) : 81 .
- กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,, 2533.
- คณิดา ตุมพสุวรรณ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเช่าหอพักในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- ชัชณะ เตชคณา . คู่มือลี้กับแบรนด์. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์, 2550.
- ณัฐพงศ์ หงส์เผ่าทอง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักของนักเรียน/ นักศึกษาภายในเขตเทศบาลเมืองเลย” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- ณัฐพล กกกำแหง “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเข้าพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- นภาพรณ หอมอ่อน “ทำการศึกษาการตัดสินใจอยู่หอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- นิตยา ปินดาสี “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าหอพักรายเดือนของนักศึกษาสถาบันราชภัฏลำปาง” วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิดา ศรีมณี. หลักการจัดการองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.

พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์, 2531.

พัฒนพงษ์ รัฐรังสี “ทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเข้าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย

ศิลปากร จังหวัดนครปฐม” การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. “ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย.” วารสารจดหมายเหตุศิลปากร 38,1

(มีนาคม 2545) : 18 –26 .

ระเสกข์ ศรีเมธสุนทร. “การบริการภาพลักษณ์ของบริษัท.” วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ 45, 2

(ตุลาคม 2548) : 127 –156 .

วิชัย โสสุวรรณจินดา. ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม (แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา).

กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.

วิทวัส ชัยปาณี . สร้างแบรนด์. กรุงเทพฯ: ทิปปิง พอยท์, 2546.

วลีวัลย์ สุขวัฒนะวินากุลและนภนัท หอมสุต “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

หอพักเอกชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” การ

ค้นคว้าแบบอิสระ สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

ศิลปากร, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสสิเนต

เวิร์ล, 2538.

_____. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสสิเนต เวิร์ล, 2540.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซี พรินเทค, 2550.

เสรี วงษ์มณฑา. การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสสิเนต เวิร์ล, 2550.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ภาคผนวก

แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เรื่อง

กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ส่วนที่ 1 แนวคำถามสำหรับ กระบวนการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

กระบวนการเลือกหอพัก

1. กระบวนการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษา
 - 1.1 เลือกหอพักนอกเพราะเหตุผลใด
 - 1.2 มีใครแนะนำมา
 - 1.3 ในการเลือกหอพักมีกระบวนการเลือกหอพักอย่างไร
 - 1.4 ปัจจัยดังต่อไปนี้นี้มีผลต่อกระบวนการเลือกหอพักอย่างไร
 - 1.4.1 เลือกหอพักนี้เพราะอะไร
 - 1.4.2 ราคามีผลต่อกระบวนการเลือกพักอย่างไร
 - 1.4.3 สถานที่ตั้งของหอพักมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงไรและมีผลต่อกระบวนการเลือกเข้าพักอย่างไร
 - 1.4.4 หอพักที่เช่านี้มีแรงจูงใจที่แตกต่างจากหอพักอื่นอย่างไรและมีผลต่อกระบวนการเลือกเข้าพักอย่างไร
 - 1.4.5 ลักษณะภายนอก บรรยากาศหอพัก ความร่มรื่น สวนหย่อม ความสะอาดสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นที่น่าพอใจมากน้อยเพียงใด
 - 1.4.6 พนักงานของหอพักเป็นอย่างไรมีความเป็นกันเองมากน้อยเพียงใด มีการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีหรือไม่อย่างไร
 - (1) เจ้าของหอพัก
 - (2) เจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของหอพัก
 - (3) เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย

1.4.7 กระบวนการเช่าหอพัก การติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็น
การติดต่อหอพัก สอบถามข้อมูลค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการเฝ้ารอ เป็นอย่างไร

- (1) การติดต่อขอคู่มือหอพัก
- (2) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
- (3) ค่ามัดจำ

1.4.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกระบวนการเลือกหอพักเอกชน ของนักศึกษา

แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เรื่อง

กระบวนการตัดสินใจในการเลือกหอพักเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามสำหรับผู้ประกอบการหอพักเอกชน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหอพักเอกชน

1. ชื่อหอพัก
2. ที่อยู่ , ระยะทางความห่างจากหอพักถึงมหาวิทยาลัย
3. จำนวนห้องพักรวม
4. ขนาดของห้อง
5. อัตราค่าเช่าห้องพัก
 - ห้องธรรมดา(ห้องพัสดุ).....บาทต่อเดือน
 - ห้องพิเศษ(แอร์).....บาทต่อเดือน
6. ค่าน้ำ หน่วยละ.....บาท
7. ค่าไฟ หน่วยละ.....บาท
8. ขั้นตอนในการเข้าพัก
 - การจ่ายมัดจำค่าห้องล่วงหน้าเป็นอย่างไร
 - กฎระเบียบ ข้อห้ามใดๆในการเช่าห้องพัก
 - การชำระ กำหนดการชำระ
9. มีการทำการโฆษณาอย่างไร
10. มีรายการส่งเสริมการขายอย่างไร

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาววิรัชณี เชี่ยวอ่อน
 วัน เดือน ปีเกิด 13 ธันวาคม 2524
 ที่อยู่ 20 ลีแยกสนามจันทร์ พระปฐมเจดีย์ อำเภอ เมือง นครปฐม 73000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
 พ.ศ. 2550 ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 – 2552 ประกอบกิจการส่วนตัว
 พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขานครปฐม