

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและกลยุทธ์ทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและกลยุทธ์ทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความแตกต่าง ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมาได้แก่ด้านการลดต้นทุน ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.64$) และด้านการจำกัดขอบเขต ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.58$) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

3. ผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาได้แก่ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.86$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.84$) และด้านเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยการแข่งขัน (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพัก (Y) ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xx} = 0.404$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ถดถอยทางการตลาด (Z) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพัก (Y) ในจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xx} = 0.470$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความสะดวก ด้านการลดต้นทุน ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว และด้านการจำกัดขอบเขต ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม ได้สร้างความแตกต่างทางด้านราคาเช่าห้องพัก การใช้เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งห้อง การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ราคาถูกแต่มีคุณภาพ การทำสัญญาเช่าพักมีความสะดวก รวดเร็ว มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วในด้านการบริการตามความต้องการของลูกค้า ให้บริการที่หลากหลายโดยคำนึงถึงความสามารถทางการเงินของลูกค้าและสถานที่ตั้งของหอพักมีความสะดวกในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรี อุดชาชน (2549 : 63) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจหอพักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการแข่งขันโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพ เช่น หอพักมีใบอนุญาตจัดตั้งหอพักและผู้จัดการหอพักต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมหาสารคาม และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริการ เช่น หอพักมีผู้ประกอบการดูแลเอาใจใส่ทั้งเวลาพักและเวลาเจ็บป่วย ด้านแผนธุรกิจ เช่น หอพักมีการบริหารจัดการด้านบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิภาพ เช่น หอพักมีการบริหารจัดการในการกำกับดูแลพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนในด้านการบริการ ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักที่มีทำเลที่ตั้งแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการแข่งขัน ด้านการสร้างคุณค่าแตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจหอพักที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการแข่งขัน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบริการ ด้านการสร้างคุณค่า ด้านการสร้างเครือข่าย และด้านแผนธุรกิจแตกต่างกันและผู้ประกอบการธุรกิจหอพักที่มีประสบการณ์

ในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการแข่งขันโดยรวม ด้านการบริการ บริการ ด้านการสร้างคุณค่า ด้านการสร้างเครือข่าย และด้านแผนธุรกิจแตกต่างกัน

2. กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม หอพักมีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน เช่น มีรถโดยสารผ่าน ตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย ใกล้ศูนย์การค้า หอพักมีขนาดกว้างมีเฟอร์นิเจอร์และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ โต๊ะ เก้าอี้ ที่นอน หมอน แอร์ มีร้านให้บริการต่าง ๆ ภายในที่หอพัก เช่น ซักรีด ร้านอาหาร อินเทอร์เน็ต เครื่องซักผ้าอัตโนมัติ ร้านทำผม นอกจากนี้ยังมีความเหมาะสมของการเก็บค่าเช่าล่วงหน้า ราคาค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าเช่ารายเดือน และการได้รับการแนะนำจากคนรู้จักประกอบกับหอพักมีภาพพจน์ดีและชื่อเสียงที่ดีและมีการเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทีวี ตู้เย็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรพร จันทขัมมา (2549 : 66) พบว่า 1) ผู้ประกอบการหอพักมีการปฏิบัติเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดในการบริหารกิจการหอพัก โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านราคาและสถานที่ตั้ง 2) ผู้ประกอบการหอพักที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการปฏิบัติเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดโดยรวมเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการหอพัก คือ ค่าใช้จ่ายบิดา มารดารับผิดชอบในการเข้ามาพักมีเหตุผลมาจากต้องการความสะดวกในการเดินทาง ส่วนใหญ่ใช้บริการหอพักหญิง โดยอาศัยห้องละ 2 คนเป็นห้องพัสดุเฉลี่ยค่าเช่าจ่ายค่าเช่าห้องพักระหว่าง 1,500-2,000 บาท รับรู้ในเรื่องหอพัก โดยทราบจากเพื่อน 4) ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดโดยรวมและรายด้าน 4 ด้านมีความสำคัญในการเลือกใช้บริการหอพักอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าปัจจัยด้านราคาและด้านสถานที่ตั้งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก 5) ผู้ใช้บริการเพศหญิงให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งมากกว่า แต่ให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าผู้บริการเพศชาย ผู้บริการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด โดยรวมเป็นรายด้าน ทั้ง 7 ด้านที่มีต่อการเลือกใช้บริการหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านด้านเรียนรู้และการพัฒนา ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม ธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์ มีการดำเนินการตามกฎระเบียบของห้องพักที่เหมาะสม มีผลการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ทำให้ธุรกิจมีผลกำไรเพิ่มขึ้น ธุรกิจบริการแก่ลูกค้าทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยก มีรูปแบบการให้บริการลูกค้าโดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า มีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของศิริชัย กาญจนวาสี (2550 : 132) กล่าวว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลผลิต เป็นผลโดยตรงจากการดำเนินกิจการ ผลกระทบ เป็นผลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากผลผลิตและผลลัพธ์ เป็นผลจุดมุ่งหมายปลายทางที่เกิดเนื่องมาจากผลกระทบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิยา อุณหพัฒนา (2555 : 55) พบว่า ระดับสภาพแวดล้อมภายนอกในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านความรุนแรงของการแข่งขันมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และด้านสภาพแวดล้อมทางการตลาด ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องเทคโนโลยีมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมทางการตลาด ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านอุปสงค์ ผู้ประกอบการมากที่สุด และความรุนแรงของการแข่งขัน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องความเข้มข้นของการแข่งขันผู้ประกอบการรายเดิมมากที่สุด ระดับสภาพแวดล้อมภายในของการดำเนินธุรกิจหอพัก บริเวณมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง กรณีศึกษา โชนศรีป่าซาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญ ด้านการจัดการธุรกิจมากกว่าด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านส่วนประสมทางการตลาด ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านบุคคลมากที่สุด และด้านการจัดการธุรกิจผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านลูกค้ามากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยีน โซฟ (Genesove. 2003 : 844) พบว่า ร้อยละ 29 ของผู้ใช้บริการหอพักจะเข้าพักในห้องพักที่กว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอยู่มาก และยังพบว่าเปอร์เซ็นต์ในการเข้าพักห้องพักที่มีความสะดวกสบายนี้มีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ ปี นอกจากนี้แล้วปัจจัยด้านราคาที่เหมาะสมกับขนาดห้องพัก ยังมีส่วนในการตัดสินใจเข้าพักของผู้ใช้บริการ

4. กลยุทธ์การแข่งขันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xx} = .404$) และความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xx} = .470$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า กลยุทธ์การ
 แข่งขันและกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพัก มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้
 และพัฒนากลยุทธ์ จัดให้มีกระบวนการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดดำเนินการตามกฎระเบียบ
 ของห้องพัก มีการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจ
 ของลูกค้า ธุรกิจมีรูปแบบการให้บริการลูกค้าโดยมุ่งเน้นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า นำ
 คำแนะนำติชมของลูกค้ามาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คิดค้นเทคนิค
 หรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิม ส่งผลให้ธุรกิจมี
 ผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นที่น่าพอใจ และพนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและ
 คุ่มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรพร จันทขัมมา (2549 : 66)
 พบว่า 1) ผู้ประกอบการหอพักมีการปฏิบัติเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดในการบริหารกิจการ
 หอพัก โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีการปฏิบัติอยู่ใน
 ระดับมากจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านราคาล้านสถานที่ตั้ง 2) ผู้ประกอบการหอพักที่มีระดับการศึกษา
 และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการปฏิบัติเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด โดยรวมเป็นรายด้าน 5
 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการ
 ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการหอพัก คือ ค่าใช้จ่ายค่า มารถา
 รับผิดชอบในการเข้ามาพักมีเหตุผลมาจากต้องการความสะดวกในการเดินทาง ส่วนใหญ่ใช้บริการ
 หอพักหญิง โดยอาศัยห้องละ 2 คนเป็นห้องพัสดมเฉลี่ยค่าใช้จ่ายค่าเช่าห้องพักระหว่าง 1,500-2,000
 บาท รับรู้ในเรื่องหอพัก โดยทราบจากเพื่อน 4) ผู้ใช้บริการเห็นว่าปัจจัยทางการตลาดโดยรวมและ
 รายด้าน 4 ด้านมีความสำคัญในการเลือกใช้บริการหอพักอยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าปัจจัย
 ด้านราคาและด้านสถานที่ตั้งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก 5) ผู้ใช้บริการเพศหญิงให้ความสำคัญ
 ด้านสถานที่ตั้งมากกว่า แต่ให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดน้อยกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย
 ผู้ใช้บริการที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด โดยรวม
 เป็นรายด้าน ทั้ง 7 ด้านที่มีต่อการเลือกใช้บริการหอพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐพงษ์ นักกรีย์ (2554 : 78) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล รองลงมา ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทาง
 กายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับ
 ปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาดสำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบ
 แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพัก ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบ
 แบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความสงบเงียบ

รองลงมา ความแข็งแรง/คงทนของโครงสร้างอาคาร และความเหมาะสมของขนาดห้องพัก บัณฑิต
ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ
ค่าเช่ารายเดือนเหมาะสมกับห้องพัก รองลงมาความเหมาะสมของการเก็บค่าเช่าล่วงหน้า และ
การเก็บค่าประกัน บัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ หอพักใกล้ที่ทำงาน รองลงมาความสะดวกในการ
เดินทางไปทำงาน (เช่นมีรถโดยสารผ่าน) บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม
ให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก
รองลงมา การมีคนรู้จักอาศัยอยู่ที่เดียวกัน บัณฑิตด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับ
ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การดูแล ให้คำแนะนำ คำปรึกษาของ
พนักงานและผู้ดูแลห้องพัก รองลงมา ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย บัณฑิต
ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก
ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เช่น ไฟดับ รองลงมา การมีพนักงานให้บริการ
ตลอด 24 ชั่วโมง บัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอก รองลงมา การจัดพื้นที่
บริเวณ โดยรอบเป็นสัดส่วน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การแข่งขันและกลยุทธ์ทางการตลาดของ
ธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพัก ในจังหวัดมหาสารคาม และ
ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านกลยุทธ์การแข่งขัน

กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับ
มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความสะดวกต่าง ด้านการลดต้นทุน ด้านการตอบสนองที่
รวดเร็ว และด้านการจำกัดขอบเขต จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการจำกัดขอบเขต ธุรกิจควรให้บริการลูกค้าโดยยึดความพอใจของลูกค้า
เป็นหลัก

1.1.2 ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ธุรกิจหอพักควรมีการนำเสนอรูปแบบใหม่ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.1.3 ด้านการลดต้นทุน ธุรกิจควรมีการควบคุมการลดต้นทุนอย่างเคร่งครัดเพื่อที่ลูกค้าจะได้ใช้บริการค่าเช่าห้องพัก ในราคาที่ถูกลง

1.1.4 ด้านการสร้างความแตกต่าง ธุรกิจหอพักควรสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการ

1.2 กลยุทธ์ทางการตลาด

จากการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการ วิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านการส่งเสริมการตลาด ธุรกิจควรมีการ โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่นหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชน

1.2.2 ด้านผลิตภัณฑ์ หอพักควรสะอาด สวยงาม น่าอยู่อาศัย และมีเครื่องอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพื่อดึงดูดใจลูกค้า

1.2.3 ด้านราคา ราคาของห้องพักควรราคาไม่สูงเกินไปนักมีความเหมาะสมกับหอพัก ให้นักศึกษาและผู้มีรายได้ชั้นกลางสามารถที่จะเช่าห้องได้

1.2.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หอพักควรมีทำเลอยู่ใกล้ศูนย์การค้า มหาวิทยาลัย และการเดินทางไปมาสะดวก

1.3 ผลการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านเรียนรู้และการพัฒนา จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.3.1 ด้านกระบวนการภายใน ธุรกิจควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการมาติดต่อขอใช้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

1.3.2 ด้านการเงิน ธุรกิจควรมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ

1.3.3 ด้านลูกค้า ธุรกิจควรมีรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยแก่ลูกค้า

1.3.4 ด้านเรียนรู้และการพัฒนา ธุรกิจควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา ปัญหาและนำไปพัฒนาการให้บริการเหนือคู่แข่ง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจหอพักในจังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจหอพักใน จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY