

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ ร้าน สีวิวัฒน์ สาขา 10

ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา : การทบทวนวรรณกรรม

Service Selection Behavior towards Lee Wivat (Branch10) of Undergraduate Students at Thaksin University,

Songkhla Campus: Literature review

นุรฮายาตี เงินเย็น¹, กุลรัตน์ ทองขำดี², กิตติธรา นุ่นชุมพล³,

วรรณภา ภิกขุวโย⁴ และนวิทย์ เอ็มเอก^{5*}

Nurhayati Ngoenyen¹, Gunlarat Thongkhamdee², Kittithara Nunchuphon³,

Wannapa Phikkhuwayo⁴ and Nawit Amage^{5*}

¹⁻⁴ นิสิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

⁵ อาจารย์หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

E-mail: nawit.a@tsu.ac.th ^{5*}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดโดยมุ่งเป็นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้าน สีวิวัฒน์ สาขา 10 ของ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา โดยพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ คณะ ชั้นปี รายได้(ต่อเดือน) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยทางการตลาด (7P) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร/ผู้ให้บริการ กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ/สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 388 คน โดยผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาทิเช่น เอกสาร ตารางงานวิจัย และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ

Abstract

This research aims to develop conceptual framework in topic of factor influencing the service usage behavior of undergraduate students at Thaksin University, Songkhla Campus, at Lee Wivat Restaurant, Branch 10. Personal factors such as gender, faculty, year of study, and monthly income were considered. Decision-making factors in choosing services included personal traits, psychological factors, social factors, marketing factors, and the 7P marketing factors: product, price, distribution channels, promotion, personnel/service providers, process, and physical characteristics/environment. The sample consisted of 388 undergraduate students. The researcher reviewed relevant literature, principles, concepts, and theories from various sources such as documents, research tables, and internet searches to define the conceptual framework of the study.

Keywords: Service Utilization Behavior, Undergraduate Students, Thaksin University