

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง สิ่งสำคัญที่สามารถชี้วัดได้คือ จำนวนการลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน อาคารชุด แฟลต อาคารพาณิชย์ บ้านจัดสรรและ อพาร์ทเมนต์ มีการเติบโตสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับหลังเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ จากอัตรา การขอกดทะเบียนมีมูลค่ารวมทั้งประเทศถึง 2,740 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547 : 3) ปริมาณการเพิ่มขึ้นของที่อยู่อาศัยนี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าประชากรมีความต้องการและอำนาจซื้อที่ เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเพิ่มของจำนวนประชากร จากการเกิดหรือการโยกย้ายถิ่นฐานเป็นสำคัญ ซึ่งการโยกย้ายถิ่นฐานของประชากรจะเกิดจาก 2 สาเหตุ นั่นก็คือ เพื่อการประกอบอาชีพเลี้ยงชีพ และการศึกษาเป็นสำคัญ จะเห็นได้จากอัตราการเพิ่มของจำนวนประชากรที่เกิดขึ้นจะมีมากในเมือง หลวงหรือเมืองใหญ่ในภาคต่างๆ ของประเทศที่มีความเจริญจากการพัฒนา และการลงทุนในธุรกิจ ต่างๆ มีแหล่งท่องเที่ยว และสถานศึกษาที่มีชื่อเสียง เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ชลบุรี ขอนแก่น นครราชสีมา และมหาสารคาม ซึ่งจังหวัดเหล่านี้จะมีการคมนาคมที่สะดวกด้วย สาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างครบครัน ความต้องการที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้มีความต้องการที่ หลากหลายข้อจำกัดด้านเงินทุน และพื้นที่ทำให้เกิดรูปแบบของลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ไป ตามความเหมาะสม ได้แก่ บ้าน หอพัก โฮเทล โรงแรม แมนชั่น ห้องเช่า แฟลต คอนโดมิเนียม อาคารพาณิชย์ และอพาร์ทเมนต์ ด้วยลักษณะการให้บริการของอพาร์ทเมนต์ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน คล้ายกับ โรงแรมแต่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักที่ต่ำกว่า และลักษณะ การให้บริการมีทั้งที่เป็นรายวัน และรายเดือน (ประชาชาติธุรกิจ, 2547 : 5-6) อำนวยความสะดวก ต่อทั้งผู้บริโภครที่เป็นคนทำงาน ตัวแทนบริษัทที่ต้องเดินทางเป็นประจำ นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อ ในต่างภูมิลำเนา ดังนั้นจึงส่งผลให้ธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์เป็นที่รู้จักและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน

จากการศึกษาในช่วงต้นปี 2548 ในเขตต่างจังหวัดมีปริมาณการขอจดทะเบียนอาคารชุด ซึ่งเป็นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีมูลค่าถึง 352 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2549 : 5) โดยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อีกหนึ่งจังหวัดที่ได้รับความนิยมด้านการลงทุนในธุรกิจด้านนี้มากที่สุด คือ จังหวัดมหาสารคาม เพราะเป็นจังหวัดที่อยู่ตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นเส้นทางผ่านของการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ นอกจากนี้จังหวัดมหาสารคามยังเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่แสดงถึงอารยธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและศาสนาพุทธ ซึ่งจากสถิติด้านการบริการและการท่องเที่ยวในภาพรวมปี 2550 ปริมาณผู้มาเยี่ยมชมทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนเฉลี่ยถึงหนึ่งล้านคนต่อปี ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2549 โดยมีเงินรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 392 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ร้อยละ 8.8 และพิจารณาจากอัตราการเข้าพักเฉลี่ยในโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล หอพักและอพาร์ทเมนต์ มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยประมาณร้อยละ 60-70 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (ผู้จัดการออนไลน์. 2551 : เว็บไซค์) และที่สำคัญก็คือ จังหวัดมหาสารคามเป็นเมืองแห่งการศึกษา มีสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียงด้านการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพตั้งอยู่มากมายหลายแห่งด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันในระดับอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม เป็นต้น ผนวกกับนโยบายรัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร ด้วยการขยายโอกาสทางการศึกษาให้มากขึ้น จำนวนนักเรียน นักศึกษา ในแต่ละแห่งจึงมีแนวโน้มที่มากขึ้นด้วย ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ในจังหวัดมหาสารคามมีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

จากภาวะเศรษฐกิจในจังหวัดมหาสารคามดังกล่าว ส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตของการก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์เพิ่มมากขึ้นด้วย จากความต้องการที่อยู่อาศัยของนักเรียน นักศึกษา คนทำงานทั้งที่เป็นภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้ที่มาเยี่ยมชมจังหวัดมหาสารคาม ส่งผลให้มีการก่อสร้างเพื่อบริการที่พักอาศัย ได้แก่ หอพักและอพาร์ทเมนต์เพิ่มมากขึ้น การเติบโตนี้ทำให้ธุรกิจประเภทหอพักและอพาร์ทเมนต์ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลเนื่องมาจากการมีกลุ่มลูกค้าที่ใกล้เคียงกัน ดูได้จากจำนวนหอพักและอพาร์ทเมนต์รวมที่มีมากกว่า 200 แห่ง (ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). 2549 : 5) โดยลักษณะของการบริการคือ

ห้องพักทั้งแบบรายวันและรายเดือน และมีการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้เข้าพัก

โดยส่วนมากแล้วธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จะมีกลุ่มลูกค้าหลักคือ นักเรียน นักศึกษาและคนทำงาน ซึ่งห้องพักจะแบ่งเป็นห้อง 2 ลักษณะ คือ ห้องมาตรฐานขนาดโดยประมาณ กว้าง 4 เมตร ยาว 6 เมตร โดยมีทั้งที่เป็นห้องพักลม และห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ และห้องชุดขนาดใหญ่โดยประมาณ กว้าง 4 เมตร ยาว 13 เมตร ซึ่งภายในมี 2 ห้องเล็ก และสภาพแวดล้อมโดยรอบจะนิยมสร้างห้องพักและอพาร์ทเมนต์ให้ใกล้กับสถาบันการศึกษา และยังสร้างให้มีการคมนาคมที่ค่อนข้างสะดวก มีเส้นทางเข้าออกได้หลายเส้นทาง ทั้งนี้ห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่นักเรียนและนักศึกษานิยมเข้าพัก จะมีการตกแต่งภายใน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ตู้ เตียง โต๊ะเขียนหนังสือ เก้าอี้ หมอน โทรศัพท์ มีบริการอินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี และมีห้องน้ำในตัว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ภายในบริเวณห้องพักและอพาร์ทเมนต์มีร้านอาหาร ร้านซักอบรีด ร้านเสริมสวย มีลานจอดรถที่กว้างขวาง และพนักงานรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่เปิดบริการใหม่ช่วงระหว่าง 1 – 3 ปี จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและมีอัตราการเช่าห้อง ไม่นต่ำกว่า 80% ของจำนวนห้องทั้งหมด ส่วนห้องพักและอพาร์ทเมนต์ให้การบริการมากกว่า 5 ปีและไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้บริการอยู่ที่ระดับร้อยละ 55 ของจำนวนห้องทั้งหมด ทำให้การดำเนินงานเกิดอุปสรรค ผลการดำเนินงานธุรกิจลดต่ำลงอย่างเห็นได้ชัดเจน (นิภาพร จารุเนตรวิลาศ. 2548 : 3)

จากการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับคู่แข่งกันของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าข้อได้เปรียบอย่างหนึ่งที่สังเกต ได้ก็คือ หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ที่เปิดใหม่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันและอยู่ใกล้สถาบันการศึกษาหรือแหล่งที่ทำงานเท่าใด หอพักหรืออพาร์ทเมนต์นั้นจะได้รับความสนใจมีผู้เข้าพักอย่างมาก จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่เปิดให้การบริการมากกว่า 5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจเดิมที่เข้ามาในตลาดก่อน มีสภาพภายในที่ค่อนข้างทรุดโทรม เครื่องอำนวยความสะดวกภายในผ่านการใช้งานและต้องมีการซ่อมบำรุงและมีจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่ำกว่าห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่สร้างขึ้นใหม่อยู่มาก ขณะเดียวกันสภาพของตลาดของห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง จาก

สภาพปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางตลาดบริการ (7P's) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค และนำความต้องการหรือความคิดเห็นที่ได้จากผู้ให้บริการของหอพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อใช้พัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมทางตลาดบริการ (7P's) ของหอพักและอพาร์ทเมนต์เดิม ให้ความโดดเด่น ดึงดูดความสนใจจากผู้ให้บริการและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายใหม่ๆ ได้ และดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในอนาคต

### คำถามการวิจัย

คำถามของการวิจัยในครั้งนี้ มีดังนี้

1. ธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการในระดับใด
2. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ส่งผลต่อการใช้ส่วนประสมทางตลาดของหอพักและอพาร์ทเมนต์อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางการตลาดของหอพักและอพาร์ทเมนต์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับลักษณะของหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่ต้องการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ภูมิฐานะของผู้ใช้บริการ) แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของห้องพักและอพาร์ทเมนต์ แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ (ระยะเวลาในการใช้บริการ ราคา ห้องพัก จำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้อง พาหนะที่ใช้เดินทาง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกห้องพัก แหล่งที่ทำให้รู้จักห้องพักที่ใช้บริการอยู่) แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมด้านการตลาดของห้องพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยเรื่องการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จะให้ความสำคัญกับระดับการให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรเป็นที่แน่นอน ทราบเพียงแต่ว่ามีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจจำนวนผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละวันจากข้อมูลของผู้ประกอบการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ พบว่า มีผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ โดยเฉลี่ยวันละประมาณ 2,000 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดมหาสารคาม. 2551 : 1-25)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 196 คน

## 2. ตัวแปรที่วิจัย

### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการ

2.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้บริการ ราคาห้องพัก จำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้อง รูปแบบของการเดินทาง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกห้องพักหรือ อพาร์ทเมนต์ แหล่งข้อมูล

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางตลาดบริการ (7P's) ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ

3. พื้นที่ที่ศึกษา จะทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4. ระยะเวลาในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมิถุนายน-กันยายน พ.ศ. 2552

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องในความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. การใช้ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือการตลาดที่ธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดบริการในตลาดเป้าหมาย ซึ่งห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้เข้ารับบริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ลักษณะของห้องพักในแต่ละห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการ การตกแต่งห้องพักที่มีการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง

1.2 ด้านราคา หมายถึง ค่าบริการที่ผู้เข้ารับบริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ต้องชำระเป็นรายวันหรือรายเดือน โดยจะต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด เงินช่วยเหลือหรือเงื่อนไขการชำระเงิน สินเชื่อทางการค้า

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง วิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารระหว่างเจ้าของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์กับผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล หรือการส่งเสริม การขาย รูปแบบอื่นๆ ทั้งทางตรงสู่สาธารณะ และทางอ้อม โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ เป็นต้น

1.4 ด้านสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งของหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่ผู้รับบริการเข้าใช้บริการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึงห้องพัก และการคมนาคมขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว

1.5 ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการแก่ผู้เข้าใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ทั้งพนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการติดต่อสอบถาม พนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงพนักงานทำความสะอาด และพนักงานให้บริการเสริม เช่น พนักงานห้องอาหารและพนักงานซักอบรีด

1.6 ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีการตกแต่งให้สวยงาม น่าเข้าพักอาศัย

1.7 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การเอาใจใส่และการดูแลผู้เข้ารับบริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ให้ได้รับความสะดวกสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะรวมไปถึงสิ่งที่สร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการภายในห้องพัก ได้แก่ โต๊ะเขียนหนังสือ เก้าอี้ ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน หมอน โทรทัศน์ โทรทัศน์ ตู้เย็น อินเทอร์เน็ต และห้องน้ำภายใน

2. หอพักและอพาร์ทเมนต์ หมายถึง ที่พักอาศัยที่มีลักษณะเป็นอาคารตั้งแต่ชั้นเดียวขึ้นไป ซึ่งให้บริการห้องพักทั้งในแบบรายวันและรายเดือน มีการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์เครื่องอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและพร้อมเข้าอยู่ได้ทันที รวมถึงห้องพักที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับอพาร์ทเมนต์ คือ มีจำนวนห้องที่ให้บริการตั้งแต่ 20 ห้องขึ้นไป และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ให้บริการสำหรับลูกค้า

3. ลักษณะหอพักและอพาร์ทเมนต์ หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้ ได้แก่ บริเวณโดยรอบของหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ การตกแต่งห้องพักที่มีการให้บริการการควบคุมบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง เป็นต้น

4. ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลที่เข้ามาใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงระดับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอาหารต์เมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากลยุทธ์ ส่วนประสมทางตลาดบริการ (7P's) ของธุรกิจห้องพักและอาหารต์เมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อทราบถึงคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องพักและอาหารต์เมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการ (7P's) ให้เหมาะสมกับการเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องพักและอาหารต์เมนต์เกี่ยวกับลักษณะของห้องพักและอาหารต์เมนต์ต้องการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาห้องพักหรืออาหารต์เมนต์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิจัยและพัฒนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงห้องพักและอาหารต์เมนต์ในจังหวัดมหาสารคาม ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป