

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

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

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการ) แตกต่างกัน ให้มีความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของหอพักและอพาร์ทเมนต์ แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ (ระยะเวลาในการใช้บริการ ราคาห้องพัก จำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้อง พาหนะที่ใช้เดินทาง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ เลือกห้องพัก แหล่งที่ทำให้รู้จักห้องพักที่ใช้บริการอยู่) แตกต่างกัน ให้มีความสำคัญกับการใช้ ส่วนประสมด้านการตลาดของหอพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและ อพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สรุปผล ได้ดังนี้

1. ในศึกษาการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ใน มุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 196 ตัวอย่าง ในการศึกษาคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ หอพักและอพาร์ทเมนต์เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน (ร้อยละ 60.2) มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มากที่สุด จำนวน 104 คน (ร้อยละ 53.1) มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 130 คน (ร้อยละ 66.3) โดยส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา จำนวน 74 คน (ร้อยละ 37.8) ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 70 คน (ร้อยละ 35.7) มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 3,000 – 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 72 คน (ร้อยละ 36.7) มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่นภายในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด จำนวน 87 คน (ร้อยละ 44.4) และในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ บริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการใช้บริการห้องพักในปัจจุบันเป็นระยะเวลาสูงกว่า 12 เดือน (เข้าพักรายเดือน) จำนวน 57 คน (ร้อยละ 29.1) โดยราคาห้องพักที่ใช้บริการอยู่ใน ปัจจุบันจะมีราคา 2,000 – 3,000 บาทเดือน มากที่สุด จำนวน 87 คน (ร้อยละ 44.4) มีจำนวนผู้ พักอาศัยร่วมในห้องพักทั้งหมด 2 คน มากที่สุด จำนวน 133 คน (ร้อยละ 63.9) มีรูปแบบของ การเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงานหรือสถานศึกษาโดยใช้รถจักรยานยนต์มากที่สุด 93 คน

(ร้อยละ 47.7) โดยตัวเองเป็นผู้มีอิทธิพลในการเลือกห้องพักหรืออพาร์ทเมนต์มากที่สุด จำนวน 117 คน (ร้อยละ 59.7) และ แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักห้องพักหรืออพาร์ทเมนต์มาจากการพบห้องพักหรืออพาร์ทเมนต์ด้วยตนเองมากที่สุด จำนวน 71 คน (ร้อยละ 36.2)

2. ผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

3. ผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของห้องพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการให้ความสำคัญ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการ

4. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมด้านการตลาดของห้องพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้ความสำคัญ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาในการใช้บริการ ราคาห้องพัก พาหนะที่ใช้เดินทาง จำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้อง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกห้องพัก แหล่งที่ทำให้รู้จักห้องพักที่ใช้บริการอยู่

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับลักษณะของห้องพักและอพาร์ทเมนต์ต้องการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามจากผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ มีความเห็นว่าต้องพัฒนาเพื่อให้เกิดความแตกต่างทั้งรูปลักษณะภายใน ภายนอก และการบริการ และช่วยในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ โดยการพัฒนาสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการห้องพักประเภทอพาร์ทเมนต์อื่นให้เป็นผู้ใช้บริการในห้องพักและอพาร์ทเมนต์ของตนเอง และปรับปรุงให้สามารถรักษาผู้ใช้บริการในห้องพักและอพาร์ทเมนต์ของตนเองไว้ได้ โดยต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในด้านคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนตัวเฉลี่ย ภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการ) แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมประสมทางตลาดบริการของหอพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 โดยสามารถจำแนกออกมาเพื่ออธิบายเป็นรายด้าน ได้ ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่อระดับการมีส่วนร่วมประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่และด้านบุคลากรจะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เป็นผลเนื่องมาจากเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการเลือกสถานที่ในการพักที่มีความปลอดภัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศชาย ดังนั้น โดยส่วนมากแล้วหอพักหรืออพาร์ทเมนต์หญิงจึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าหอพักชาย โดยสอดคล้องกับการศึกษาของนฤมล จิตรเอื้อ (2547 : 84-85) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต

1.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามอายุ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้

เป็นผลเนื่องมาจากภาวะของผู้ใช้บริการที่เมื่อมีสูงขึ้นจะมีการเลือกและพิจารณาสิ่งที่ดีที่สุดให้ตนเองเสมอ โดยจะมีการพิจารณาทั้งลักษณะของห้องพัก ความคุ้มค่ากับราคา การเลือกความสะดวกสบายให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนกร อนันต โภคทรัพย์ (2547 : 55-56) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกห้องอพาร์ตเมนต์ พบว่าผู้ใช้บริการห้องพักจะให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่ และบุคลากรเป็นสำคัญ

1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
 หอพักและอพาร์ตเมนต์ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ตเมนต์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านสถานที่และด้านสภาพแวดล้อมที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เป็นผลเนื่องมาจากผู้ใช้บริการที่สมรสแล้วจะพิจารณาถึงครอบครัวด้วย โดยจะให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมและความสะดวกสบายของสถานที่ในการจอดพาหนะ หรือทางเข้าออก รวมถึงระยะทางจากบ้านไปจนถึงที่ทำงานด้วย โดยสอดคล้องกับการศึกษาของธนกร อนันต โภคทรัพย์ (2547 : 55-56) ที่ทำการศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกห้องอพาร์ตเมนต์

1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
 หอพักและอพาร์ตเมนต์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ตเมนต์ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคาที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เป็นผลเนื่องมาจากอาชีพของผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลนำมาซึ่งรายได้และปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การเลือกเข้าพักห้องพักและอพาร์ตเมนต์ต้องคำนึงถึงราคาและสภาพของที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยีน โซฟ (Genesove, 2003 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพของห้องพักในอพาร์ตเมนต์ที่มีผลต่ออัตราการเข้าพักในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ต้องคำนึงถึงห้องพักที่มีความสะดวกสบายและราคาที่เหมาะสม

1.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
 หอพักและอพาร์ตเมนต์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ตเมนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านกระบวนการที่มึความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เป็นผลเนื่องมาจากผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีต้องการกระบวนการในการรับบริการที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกรสบายในการเข้ารับบริการ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของชนกร อนันต์ โภคทรัพย์ (2547 : 55-56) ที่ทำการศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกห้องอพาร์ตเมนต์

1.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ตเมนต์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ตเมนต์ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านราคา ที่มึความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้เป็นผลเนื่องมารายได้ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกเข้าพักของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษาที่ยังได้รับรายได้จากผู้ปกครอง จึงต้องเลือกที่อยู่ให้เหมาะสมกับรายได้ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐพล กกกำแหง (2546 : 145-147) ที่ทำการศึกษารายจ่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ตเมนต์ จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ตเมนต์ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในด้านสถานที่ที่มึความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากผู้ที่มีภูมิลำเนาที่อยู่นอกภูมิภาคและเข้าพักรายวันจะต้องเลือกสถานที่ที่สะดวกสบาย มีทางเข้าออกง่าย และสถานที่ที่เลือกพักยังง่ายในการสังเกตเห็น เพื่อให้ติดต่อกับบุคคลอื่นได้สะดวก โดยสอดคล้องกับการศึกษาของนฤมล จิตรเอื้อ (2547 : 84-85) ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจและความพึงพอใจในการเช่าห้องพักรายเดือนของผู้เช่า ในตำบลเมืองรังสิต

2. ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ตเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ (ระยะเวลาในการใช้บริการ ราคาห้องพัก จำนวนผู้พักอาศัยรวมในห้อง พาหนะที่ใช้เดินทาง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกห้องพัก แหล่งที่ทำให้รู้จักห้องพักที่ใช้บริการอยู่) แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการใช้ส่วนประสมด้านการตลาดของห้องพักและอพาร์ทเมนต์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 โดยสามารถจำแนกออกมาเพื่ออธิบายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการห้องพัก พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการที่มีเวลาในการเข้ารับบริการต่างกัน จะส่งผลต่อความต้องการในการเข้ารับบริการที่สะดวกสบายต่างกันด้วย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่สามารถแนะนำให้ผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการรู้จักและเข้าพักได้ง่ายและสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิสระ อินทร์ยา (2547 : 145-147) ทำการเปรียบเทียบการพักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างหอพักมหาวิทยาลัยกับที่พักอาศัยเอกชน และการศึกษาของนิภาพร จารุเนตรวิลาส (2548 : 100-101) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องพักประเภท อพาร์ทเมนต์ของ เอส.เอส.ที อพาร์ทเมนต์

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามการเลือกราคาห้องพักที่ใช้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีการเลือกราคาห้องพักที่ใช้บริการแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการเลือกราคาห้องพักต่างกันจะให้ความสำคัญกับด้านราคาเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีการลดราคาไว้ในกรณีที่เป็นลูกค้าที่พักประจำเป็นเวลานานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอิสระ อินทร์ยา (2547 : 145-147) ที่ทำการเปรียบเทียบการพักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างหอพักมหาวิทยาลัยกับที่พักอาศัยเอกชน

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ห้องพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามจำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้องพัก พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีจำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้องพักแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจะเห็นว่าผู้บริการจะคำนึงถึงขนาดห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ เพื่อให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ที่จะเข้าพักร่วมกับตนเอง โดยสอดคล้องกับการศึกษาของเวนทและวองค์ (Wendt & Wong, 1965 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการลงทุนสร้างธุรกิจที่อยู่อาศัยเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ในประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี 1952 – 1962 และการศึกษาของฮิลและสตาเมย์ (Hill & Stamey, 1990 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการที่พักอาศัยของผู้ที่ไม่มีบ้านเป็นของตนเองของพลเมืองสหรัฐอเมริกา

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ห้องพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามรูปแบบของการเดินทาง พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีรูปแบบของการเดินทางแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่และ ด้านสภาพแวดล้อม ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจะเห็นว่าผู้บริการที่มีพาหนะในการเดินทาง จะต้องคำนึงถึงสถานที่และสภาพแวดล้อม ความสะดวกในการเดินทางเข้าออกจากที่พัก และระยะทางจากสถานที่เรียนหรือสถานที่ทำงานเป็นสำคัญ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของนิภาพร จารุเนตรวิลาส (2548 : 100-101) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องพักประเภท อพาร์ทเมนต์ของ เอส.เอส.ที อพาร์ทเมนต์

2.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ห้องพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการเลือกห้องพัก พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีผู้มีอิทธิพลในการเลือกห้องพักแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจะเห็นว่าผู้ที่เป็นผู้เลือกห้องพักในการเข้าใช้บริการ จะดูการบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์เป็นสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการให้กับผู้บริการ ได้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของอิสระ อินทร์ยา (2547 : 145-

147) ที่ทำการเปรียบเทียบการพักอาศัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ระหว่างหอพักมหาวิทยาลัยกับที่พักอาศัยเอกชน และสอดคล้องกับการศึกษาของนิภาพร จารุเนตรวิลาส (2548 : 100-101) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการห้องพักประเภท อพาร์ทเมนต์ของ เอส.เอส.ที อพาร์ทเมนต์

2.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักหอพัก พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ที่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักหอพักแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยจะเห็นว่าแหล่งข้อมูลในการประชาสัมพันธ์จะช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลเพื่อช่วยเลือกแหล่งที่ใช้ในการเข้าพัก ได้ดียิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับการศึกษาของธนกร อนันต์ โภคทรัพย์ (2547 : 55-56) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไป พฤติกรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกห้องอพาร์ทเมนต์ และสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐพล กกกำแหง (2546 : 145-147) ที่ทำการศึกษายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการเลือกเช่าหอพักในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับลักษณะของหอพักและอพาร์ทเมนต์ต้องการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมด้านตลาดบริการ (7P's) ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการห้องพักที่เป็นหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ ได้พิจารณาเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการ สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากปัญหาและอุปสรรคของหอพักและอพาร์ทเมนต์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ใช้บริการต้องการห้องพักที่มีระบบอินเทอร์เน็ต ทีวีให้บริการ ต้องการระบบการรักษาความปลอดภัย โดยการใช้คีย์การ์ดและการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด ต้องการการจัดตกแต่ง แบ่งแยกภายในห้องพักให้สามารถใช้เพื่อประกอบอาหาร ได้ รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการบริการเดิมให้ดียิ่งขึ้นในเรื่องการบริการซักอบรีด ร้านอาหาร ให้มีการบริการที่รวดเร็วและมีอาหารไว้บริการหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านราคา เจ้าของกิจการหอพักและอพาร์ทเมนต์ควรกำหนดราคา

ห้องพักตามที่ใช้บริการต้องการ ห้องพักควรมีหลายระดับราคาให้เลือกตามความเหมาะสมกับลักษณะขนาดของห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน และรวมถึงการรักษาความปลอดภัยด้วย คือ ผู้ใช้บริการที่ยอมรับกับราคาห้องพักที่สูงได้ จะต้องการห้องพักที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยสูงด้วยเช่นกัน

3.3 ด้านสถานที่ สถานที่ ทำเลที่ตั้งของหอพักหรืออพาร์ทเมนต์ต้องใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและพนักงานต้องหาได้ง่ายและมีความสะดวกในการติดต่อเช่น การจัดตั้งเว็บไซต์ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร จัดบริเวณที่ให้พนักงานหรือบุคลากร ให้อยู่ประจำตำแหน่งอย่างชัดเจน

3.4 การส่งเสริมทางการตลาด ควรให้ส่วนลดกับผู้ใช้บริการ มานาน หรือการจัดทำบัตรสมาชิก เพื่อให้สิทธิพิเศษกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การให้ส่วนลด ในปีที่ 2 ของการใช้บริการ 50 บาท และในปีที่ 4 ให้ส่วนลด 100 บาท เป็นต้น ต้องมีการโฆษณาเพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องพักประเภทอพาร์ทเมนต์อื่น ได้รับรู้และรู้จักโดยการใช้สื่อป้ายต่างๆที่สามารถทำให้ผู้พบเห็นสนใจและเกิดความเข้าใจได้ง่าย ได้แก่ ป้ายโฆษณา ซึ่งต้องมีขนาดใหญ่มองเห็นได้ง่าย ป้ายบอกทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และป้ายติดประกาศในแหล่งชุมชน

3.5 ด้านบุคลากร ต้องมีพนักงานที่มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร รักงานบริการและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และต้องมีระเบียบที่ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

3.6 ด้านสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ผู้ใช้บริการต้องการ คือ ความเงียบสงบ ร่มรื่น สะอาดและเป็นสัดส่วน ด้วยการจัดตกแต่งบริเวณทั้งภายในและภายนอกด้วยต้นไม้ดอกไม้และสวนหย่อม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้สึกผ่อนคลายและเกิดความประทับใจเมื่อพบเห็น รวมถึงการจัดบริเวณเพื่อเป็นสนามกีฬาและสถานที่จอดรถส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูง

3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการต้องการการบริการที่มีเวลาและประสิทธิภาพในการบริการสูง ซึ่งต้องคำนึงถึง ความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ รวมถึงต้องมีระบบการทำงานอย่างชัดเจนง่ายต่อการให้พนักงานปฏิบัติตาม ได้แก่ การทำใบแจ้งค่าใช้จ่ายซึ่งต้องทำให้ถูกต้อง ชัดชัดและตรงเวลาในทุกๆ สัปดาห์ หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการอย่างเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ประกอบการหอพักและอพาร์ทเมนต์สามารถนำเอาผลจากการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงเพื่อพัฒนาการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ โดยต้องเน้นการพัฒนาสิ่งต่อไปนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการ ในเรื่องขนาดห้องที่ตรงเหมาะสมและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้

1.2 ด้านราคา ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่องราคาห้องพักที่เหมาะสมกับห้องในแต่ละชั้น ราคาห้องพักที่เหมาะสมกับขนาดของห้อง ซึ่งพบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกห้องพักคือ ราคา

1.3 ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งด้านสถานที่นี้จะมีความสะดวกคล่องกับการเดินทางคมนาคม ไปยัง แหล่งชุมชน สถานศึกษา สถานที่ทำงาน รวมถึงสถานที่จอดรถด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องมีไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขายในระดับปานกลาง โดยในปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักหอพักหรืออพาร์ทเมนต์จากการพบเห็นด้วยตนเอง และจากคำแนะนำของเพื่อน

1.5 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้

1.6 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้งสภาพแวดล้อมภายใน การจัดตกแต่ง และความสะอาด สภาพแวดล้อมภายนอก เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบหรือการจัดบริเวณอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพราะการจัดหรือการสร้างบรรยากาศให้กับสถานบริการจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจด้วย

1.7 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกและความถูกต้องแม่นยำของการบริการเป็นสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 รูปแบบการใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในอพาร์ทเมนต์ปัจจุบัน เป็นนักศึกษาที่อยู่ด้วยกันหลายๆ คนหรือที่อยู่ด้วยกันทั้งชายและหญิง ซึ่งตามระเบียบที่ออกมาควบคุมระบุว่า

อพาร์ทเมนต์ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการกับบุคคลซึ่งทำงานแล้วเท่านั้น แต่มิได้มีกฎหมายออกมาควบคุมอย่างชัดเจน การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงเหตุผลสำคัญของการเลือกใช้อพาร์ทเมนต์ของนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหอพักเพื่อนักศึกษา โดยเฉพาะ และลดปัญหาของสังคมที่ต้องออกมาควบคุม

2.2 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากผู้ใช้บริการเท่านั้น ฉะนั้นในครั้งต่อไปอาจทำการศึกษากับกลุ่มเจ้าของธุรกิจ ถึงเรื่องความสามารถในการทำกำไร หรือปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินธุรกิจประเภทอพาร์ทเมนต์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจประเภทนี้