

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	๗
ABSTRACT	๗
กิตติกรรมประกาศ	๘
สารบัญ	๙
สารบัญตาราง	๙
สารบัญแผนภาพ	๑๑
<hr/>	
บทที่ 1	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย	52

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรม การใช้บริการของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ โดยนำเสนอในรูปตาราง วิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ร้อยละ	66
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการใช้ส่วนประสมทางตลาด บริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติ พื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	71
ตอนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วน ประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในด้าน คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเปรียบเทียบตัวอย่างเป็นรายคู่ แบบที่ (paired-sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง เดียว (F-Test : One-way Analysis of Variance)	79

หัวเรื่อง

หน้า

ตอนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ส่วน ประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างในด้านพฤติกรรม การใช้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F</i> -test : One-way Analysis of Variance)	101
ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอพักและ อพาร์ทเมนต์เกี่ยวกับลักษณะของหอพักและอพาร์ทเมนต์ต้องการ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม	121
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	125
วัตถุประสงค์การวิจัย	125
สมมติฐานการวิจัย.....	126
สรุปผลการวิจัย	126
อภิปรายผลการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะ	135
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	143
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม	152
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	157
ประวัติผู้วิจัย	162

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะของการบริการ ปัญหาและแนวทางแก้ไข	20
2	โมเดล 6 W's 1 H	37
3	สถานที่พัก และจำนวนตัวอย่าง	55
4	คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	67
5	พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดมหาสารคาม	69
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับ ระดับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	72
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับระดับ การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	73
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับระดับ การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา	74
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับระดับ การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่	75
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับระดับ การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด	76
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับระดับ การใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร	77

ตารางที่	หน้า
12	78
13	79
14	80
15	81
16	83
17	83
18	84
19	85

ตารางที่	หน้า
20	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านบุคลิกภาพของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ 86
21	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 87
22	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ 88
23	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ .. 89
24	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 90
25	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ .. 91
26	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านราคาของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ 92

ตารางที่	หน้า
27	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 93
28	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านกระบวนการของ ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี เซฟเฟ่ 95
29	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน โดย ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 96
30	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านราคาของผู้ใช้บริการที่มี ระดับรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ 98
31	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน โดยใช้สถิติการ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 99
32	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มี ภูมิลำเนาแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ่ 100

ตารางที่	หน้า
33	102
เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้ บริการห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ จำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>)	
34	103
เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาในการใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีเซฟเฟ้	
35	104
เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้การ ทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	
36	105
เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาในการใช้บริการห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีเซฟเฟ้	
37	106
เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในการเลือกราคาห้องพักที่ใช้ บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง เดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>)	
38	108
เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านราคาของผู้ให้บริการที่มีการ เลือกราคาห้องพักที่ใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	

ตารางที่	หน้า	
39	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ใช้บริการที่มีการเลือกราคาห้องพักที่ใช้บริการแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	109
40	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในด้านจำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>)	110
41	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้พักอาศัยร่วมในห้องพักแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	112
42	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในด้านรูปแบบของการเดินทางแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>)	113
43	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบของการเดินทางแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	114
44	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทางตลาดบริการของธุรกิจห้องพักและอพาร์ทเมนต์ด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบของการเดินทางแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีเซฟเฟ้	115

ตารางที่	หน้า
45	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในด้านผู้มีอิทธิพลในการเลือก หอพักแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง เดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 116
46	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านกระบวนการของ ผู้ให้บริการที่มีผู้มีอิทธิพลในการเลือกหอพักแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ ด้วยวิธีเซฟเฟ่ 118
47	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีพฤติกรรมในด้านแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก หอพักแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง เดียว (<i>F-Test : One-way Analysis of Variance</i>) 119
48	เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้ส่วนประสมทาง ตลาดบริการของธุรกิจหอพักและอพาร์ทเมนต์ด้านการส่งเสริมการตลาดของ ผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักหอพักแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบ ด้วยวิธีเซฟเฟ่ 120
49	แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสม ด้านตลาดบริการ (7P's) ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการห้องพักที่เป็น หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค .. 153
50	แสดงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสม ด้านตลาดบริการ (7P's) ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการห้องพักที่เป็น หอพักหรืออพาร์ทเมนต์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค 155

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 องค์ประกอบการบริการ	21
2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Consumer buying decision process) ...	40
3 กรอบความคิดเชิงทฤษฎี	52
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
