

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการเช่าอพาร์ทเมนต์ในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 5,000 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ ภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ คือ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2 - 5 คน ระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้งคือ ระยะเวลา 2-3 คืน และไม่มีการจองห้องพักก่อนเข้าพัก ราคาห้องพักที่ใช้บริการอยู่ในช่วงราคาต่ำกว่า 500 บาท ผู้ตัดสินใจในการเลือกที่พักคือตัดสินใจเอง และแหล่งข้อมูลหรือการรู้จักอพาร์ทเมนต์คือ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมา คือ ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมาคือ มีป้ายราคาแสดงชัดเจน และรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัย มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ห้องพักมีกลิ่นอับ รองลงมาคือ โทรทัศน์ไม่ชัด และที่นอนแข็งหรือนุ่มเกินไป นอนไม่สบาย

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ คิดค่าบริการเสริม เช่นค่าซักผ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหารในตู้เย็นแพงเกินไป รองลงมาคือ ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้ และคิดเงินซ้ำ

**ด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีรถรับส่งไว้บริการ รองลงมา บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย รองลงมา ขาดการประชาสัมพันธ์ และไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาค่าห้องพัก

**ด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานไม่บริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาคือ พนักงานน้อยให้บริการไม่ทั่วถึง และพนักงานบริการไม่ดี

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือกระบวนการให้บริการล่าช้า รองลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องล่าช้า และขั้นตอนการจองห้องพักล่วงหน้าล่าช้า

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ เสียงดังรบกวนจากภายนอกห้อง รองลงมาคือ ห้องพักรมกลิ่นอับ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก และรู้สึกไม่ปลอดภัย

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

**4.1 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมาคือ ราคาสินค้าแสดงชัดเจน และรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ และที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมา คือการลดอัตราค่าห้องพัก สำหรับแขกที่เข้าพักประจำ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ รองลงมาคือ การทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา

พนักงานต้อนรับพุดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม  
แจ่มใส

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา ขึ้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และ ขึ้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ขึ้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และ ขึ้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก เท่ากัน รองลงมา ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก รองลงมา การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ตารางที่ 52 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความสะอาดของห้องพัก (4.76 : มากที่สุด)	ความสะอาดของห้องพัก (4.65: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราค่าห้องพัก (4.74: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.69: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	สะดวกในการเดินทางมาพัก (4.71: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (4.61: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็น ส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก (4.31: มาก)	การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับ แขกที่เข้าพักประจำ (4.31: มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับ ลูกค้า (4.50: มากที่สุด)	พนักงานรักษาความปลอดภัยมี กิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและ กระตือรือร้นในการให้บริการ (4.52: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (4.36: มาก)	ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้า พักไม่ยุ่งยาก (4.28: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความมิดชิด/ปลอดภัยของ ห้องพัก (4.74: มากที่สุด)	ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก (4.71: มากที่สุด)



#### 4.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่า

อพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาคือ ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และห้องอาบน้ำมีผ้าขนหนู ผ้าเช็ดเท้า สบู่ แชมพู และกระดาษชำระ และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม และห้องอาบน้ำมีผ้าขนหนู ผ้าเช็ดเท้า สบู่ แชมพู และกระดาษชำระ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมา ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมา ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และ การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามพ่อบ้าน/แม่บ้านให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมา มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมา มีป้ายแสดงราคาชัดเจน และรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมา รูปแบบการชำระเงิน สด/เครดิต และมีป้ายแสดงราคาชัดเจน

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ เท่ากัน และที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบ สอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ และลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า



ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ รองลงมาคือลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า และมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก เท่ากัน รองลงมาคือ ลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า และพนักงานแนะนำการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ รองลงมาคือไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และพนักงานแนะนำการให้บริการเท่ากัน และการโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานทำความสะอาดมีกิริยามารยาทดีและแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพนักงานทำความสะอาดมีกิริยามารยาทดีและแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้า

อย่างเสมอภาค และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพุดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพุดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานต้อนรับพุดจาสุภาพกับลูกค้า และมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยากเท่ากัน รองลงมาคือขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกในการบริการ เช่น รับชำระด้วยบัตรเครดิต รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก และความสะดวกในการบริการ เช่น รับชำระด้วยบัตรเครดิต และขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก รองลงมาคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ตารางที่ 53 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	พ่อบ้าน/แม่บ้าน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.63: มากที่สุด)	คือ ความสะอาดของ ห้องพัก (4.62: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.79: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.69: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.78: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.69: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราค่าห้องพัก (4.71: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.76: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.79: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.72: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.66: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.69: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.65: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.51: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.68: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.66: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.71: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.75: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.35: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขก ที่พักประจำ (4.19: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขก ที่พักประจำ และมี การทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.46: มาก)	มีการทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.32: มาก)	มีการทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.31: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขก ที่พักประจำ (4.31: มาก)

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	พนักงานบริษัท เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	พ่อบ้าน/แม่บ้าน
ด้านบุคลากร	พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกรีชา มารยาทดีมีความตั้งใจ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ (4.50: มากที่สุด)	พนักงานต้อนรับ พุดจาสุภาพกับลูกค้า (4.46: มาก)	พนักงานต้อนรับ พุดจาสุภาพกับลูกค้า (4.68: มากที่สุด)	พนักงานต้อนรับ พุดจาสุภาพกับลูกค้า (4.47: มาก)	พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกรีชา มารยาทดี มีความตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.59: มากที่สุด)	พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกรีชา มารยาทดีมีความตั้งใจ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ (4.56: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ และขั้นตอน และเงื่อนไขในการเข้า พักไม่ยุ่งยาก (4.38: มาก)	ขั้นตอนและเงื่อนไข ในการเข้าพักไม่ ยุ่งยาก (4.27: มาก)	ความสะดวกในการ บริการเช่น รับชำระ ด้วยบัตรเครดิต (4.46: มาก)	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.26: มาก)	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.32: มาก)	สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการและขั้นตอน และเงื่อนไขในการเข้า พักไม่ยุ่งยาก (4.31: มาก)
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก (4.71: มากที่สุด)	การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องพัก และ ความมิดชิด/ ปลอดภัยของ ห้องพัก (4.59: มากที่สุด)	การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องพัก (4.89: มากที่สุด)	ความมิดชิด/ ปลอดภัยของ ห้องพัก (4.68: มากที่สุด)	ความมิดชิด/ ปลอดภัยของ ห้องพัก (4.78: มากที่สุด)	ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก (4.63: มากที่สุด)

#### 4.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่า

อพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาคือ ห้องอาบน้ำมีผ้าขนหนู ผ้าเช็ดเท้า สบู่ แชมพู และกระดาษชำระ และการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักเสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม เท่ากัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาคือ ความสบายของที่นอนไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก รองลงมาคือ ความสบายของที่นอนไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคาชัดเจน และรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต และมีป้ายแสดงราคาชัดเจน

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ



ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ ที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ ที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก รองลงมาคือ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ รองลงมาคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า และลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ และลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำและมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก เท่ากัน รองลงมาคือลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือการลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ รองลงมาคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำและมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก เท่ากัน รองลงมาคือลดอัตราค่าห้องพักในกรณีสำรองห้องพักล่วงหน้า และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพักประจำ และไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องเช่า

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นใน

การให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า และมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยากและขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก และความสะดวกในการบริการ เช่น รับชำระด้วยบัตรเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการบริการ เช่น รับชำระด้วยบัตรเครดิต เท่ากัน และ ขั้นตอนการจองห้องไม่ยุ่งยาก

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก รองลงมาคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก รองลงมาคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก รองลงมาคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 25,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก รองลงมาคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 54 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.66: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.63: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.73: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.67: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.79: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องพัก (4.74: มากที่สุด)
ด้านราคา	อัตราค่าห้องพัก (4.63: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.74: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.77: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.63: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.77: มากที่สุด)	อัตราค่าห้องพัก (4.67: มากที่สุด)
ด้านสถานที่	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.63: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.71: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.62: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.47: มาก)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.65: มากที่สุด)	ที่ตั้งสะดวกในการ เดินทางมาพัก (4.83: มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริม การตลาด	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำ (4.19: มาก)	มีการทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.37: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำและมีการ ทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้ เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อ เข้าพัก เท่ากัน (4.30: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำ (4.37: มาก)	การลดอัตราค่า ห้องพักสำหรับแขกที่ พักประจำและมีการ ทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้ เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อ เข้าพัก (4.19: มาก)	มีการทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้เป็นส่วนลด พิเศษเมื่อเข้าพัก (4.39: มาก)

ตารางที่ 54 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
ด้านบุคลากร	พนักงานรักษาความปลอดภัย มารยาทดีมีความ ตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.44: มาก)	พนักงานรักษาความปลอดภัย มารยาทดีมีความ ตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.50: มากที่สุด)	พนักงานต้อนรับมี ความอบอุ่น สุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส (4.56: มากที่สุด)	พนักงานต้อนรับ พูดจาสุภาพกับลูกค้า และพนักงานรักษา ความปลอดภัยมี กิริยามารยาทดี มี ความตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ เท่ากัน (4.51: มากที่สุด)	พนักงานต้อนรับ พูดจาสุภาพกับลูกค้า (4.56: มากที่สุด)	พนักงานรักษาความปลอดภัย มารยาทดี มีความ ตั้งใจและ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.57: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.34: มาก)	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.37: มาก)	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.30: มาก)	ขั้นตอนการจองห้อง ไม่ยุ่งยาก (4.26: มาก)	สะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ (4.28: มาก)	ขั้นตอนและเงื่อนไข ในการเข้าพักไม่ ยุ่งยาก (4.35: มาก)
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ความมิดชิด/ ปลอดภัยของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.63)	การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.71)	การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.77)	ความมิดชิด/ ปลอดภัยของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.72)	การถ่ายเทอากาศ ภายในห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.74)	ความมิดชิด/ ปลอดภัยของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.80)



## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านบุคลากร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกศล วัชรโรทน(2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านสถานที่

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของห้องพัก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกศล วัชรโรทน(2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การให้บริการผู้รับภัย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ควรมีโทรทัศน์

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราค่าห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ราคา

ห้องพัก แต่ผลการศึกษามิสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือการคิดราคาห้องพัก เช่นถูกต้องตรงความเป็นจริง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกศล วัชรโรทน (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การแสดงราคาห้องไว้ชัดเจน

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ การคมนาคมสะดวก ไม่อยู่ในซอยลึก แต่ผลการศึกษามิสอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การมีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกศล วัชรโรทน (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาดของเกสต์เฮ้าส์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมมีส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ แต่ผลการศึกษามิสอดคล้องกับผลการศึกษาของโกศล วัชรโรทน (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ การแนะนำโดยหนังสือท่องเที่ยว

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของโกศล วัชรโรทน (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานเกสต์เฮ้าส์ นอกจากนั้นผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์น่าเชื่อถือไว้วางใจได้

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของโรงแรม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิไลวรรณ จารุโรจน์สกุลชัย (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านหน้าโรงแรมมีป้ายชื่อโรงแรมเห็นเด่นชัด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกศล วัชรโรทน (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ชื่อเสียงของเกสต์เฮาส์

#### **ข้อค้นพบ**

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญในลำดับสุดท้าย

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ความสะอาดของห้องพัก

ผลการศึกษาปัจจัยย่อยเมื่อจำแนกตาม เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เหมือนกันในเรื่องความสะอาดของห้องพัก

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ อัตราค่าห้องพัก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อัตราค่าห้องพัก

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าทุกอาชีพให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ อัตราค่าห้องพัก

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเหมือนกันในเรื่อง อัตราค่าห้องพัก

**ปัจจัยด้านสถานที่** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าทุกอาชีพให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเหมือนกันในเรื่องที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก ยกเว้นอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ที่จอดรถกว้างขวางและเพียงพอ และปัจจัยย่อยในเรื่องเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ที่อาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามรายได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเหมือนกันในเรื่อง ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก ยกเว้นรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ และรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางวิทยุ การโฆษณาทางทีวี และการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าอาชีพนักเรียนนักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางวิทยุ ส่วนอาชีพพ่อแม่บ้านแม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางทีวี การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ในขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า รายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นที่เหลือให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

**ปัจจัยด้านบุคลากร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงาน

รักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมมารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาปัจจัยย่อยเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมมารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และในปัจจัยย่อยด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมมารยาทที่ดีมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ เพศชายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยังปัจจัยย่อยด้าน พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยังปัจจัยย่อยด้าน พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า รายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยังปัจจัยย่อยด้านพนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิจกรรมมารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และรายได้ 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อยังปัจจัยย่อยด้าน พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาปัจจัยย่อยจำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด



ผลการศึกษาปัจจัยย่อยเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและหญิงให้ความสำคัญปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ทุกอาชีพให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเหมือนกันในเรื่อง การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง

ยกเว้นอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้าน ความสะอาด บริเวณสถานที่โดยรวม และอาชีพพนักงานนักศึกษา และอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านระบบกล้องวงจรปิด

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ ในแต่ละด้าน 3 อันดับแรก ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ห้องพักรมกลิ่นอับ รongลงมาคือ โทรทัศน์ไม่ชัด และที่นอนแข็งหรือนุ่มเกินไป นอนไม่สบาย

ด้านราคา ได้แก่ คิดค่าบริการเสริมเช่นค่าซักผ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหารในตู้เย็นแพงเกินไป รongลงมาคือ ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้ และคิดเงินซ้ำ

ด้านสถานที่ ได้แก่ ไม่มีรถรับส่งไว้บริการ รongลงมา บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเตอร์ได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย รongลงมา ขาดการประชาสัมพันธ์ และไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาค่าห้องพัก

ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานไม่บริการตลอด 24 ชั่วโมง รongลงมาคือ พนักงานน้อย ให้บริการไม่ทั่วถึง และพนักงานบริการไม่ดี

ด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการให้บริการล่าช้า รongลงมาคือ ขั้นตอนการคืนห้องล่าช้า และขั้นตอนการจองห้องพักล่วงหน้าล่าช้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เสียด้งรบกวนจากภายนอกห้อง รongลงมาคือ ห้องพักรมกลิ่นอับ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก และรู้สึกไม่ปลอดภัย



### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องให้ความสำคัญในเรื่อง ของความสะอาดของห้องพัก ความสบายของที่นอนไม่แข็งหรือนุ่ม เกินไป การมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ ตลอดจนการทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพักไม่ให้มีเสียงดังรบกวน หรือปรับให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมคือไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป เช่นอุณหภูมิมาตรฐานที่ 25 องศา และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ ห้องอาบน้ำควรมีผ้าขนหนู และ ผ้าเช็ดเท้าที่สะอาดไว้บริการ รวมทั้งมีสบู่ แชมพู และกระดาษชำระไว้พร้อมบริการเสมอ นอกจากนี้การตกแต่งห้องพักควรจัดให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม ห้องพักควรมีไฟฟ้าที่ให้แสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งการมีเคเบิลทีวี มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI นิติสาร ไว้บริการในห้องพักด้วย

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องกำหนดอัตราค่าห้องพักให้เหมาะสมกับระดับการให้บริการในช่วงราคา 300-500 บาท และต้องมีป้ายแสดงราคาของห้องพักให้ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบการชำระเงินสด/เครดิต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยสามารถชำระค่าที่พักด้วยบัตรเครดิตได้

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ต้องให้ความสำคัญในเรื่องที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาพัก และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอสำหรับลูกค้า โดยมีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ อพาร์ทเมนต์ควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของ สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน และ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์ และ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร(FAX)ให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกขึ้น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องมีอัตราค่าพักพิเศษ โดยการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับลูกค้าที่พักเป็นประจำ ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องพักช้าตามเวลาที่กำหนดเวลา 12:00 น. ได้ 1 ชั่วโมง ภายในเวลา 13:00 น. และมีพนักงานแนะนำการให้บริการ โดยสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ และ มีการโฆษณาทางเว็บไซต์ ทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญโดยอาจมีการจัด

กิจกรรมลดราคา และ ส่งเสริมการขาย เช่น การให้ส่วนลดที่พักรวมในกรณีพิเศษสำหรับการพักเป็นเวลานานหลายคืน และมีบัตรส่วนลดให้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการเป็นประจำหลายครั้งต่อปี เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องเน้นพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ และ ต้องอบรมให้พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้า มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับพนักงานทำความสะอาดต้องมีกิริยามารยาทดี และ แต่งกายเหมาะสม นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงานควรสรรหาพนักงานที่มีใจรักในการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) และการจูงใจ (Motivation) เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยเน้นใช้การรับฟัง คำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ควรมีการสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น โดยจัดทำแบบสอบถามวางไว้ในห้องพักรวมทุกห้องซึ่งจะทำให้รับทราบข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการด้วย โดยผู้ประกอบการจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดี โดยการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานอยู่เสมอ โดยการมีกล่องรับความคิดเห็นจากพนักงานหรือออกแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก เช่น ลูกค้าแสดงเพียงบัตรประจำตัวประชาชน โดยไม่ต้องยื่นเอกสารอื่นๆ อาทิเช่นทะเบียนยานพาหนะ เป็นต้น ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า เช่น เมื่อลูกค้าออกคืนห้องพักพนักงานต้องรีบดำเนินการตรวจสอบสภาพห้องพักโดยเร็ว และ ต้องรีบดำเนินการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหารในตู้เย็น และ ค่าชำระค่างู้อุปกรณ์ในห้องพักรวมหากเกิดการชำรุดขึ้นเช่น แก้วน้ำแตก หรือไฟไหม้ผ้าปูที่นอนจากก้นบุหรี่หรือแหล่งกำเนิดไฟอย่างอื่น เป็นต้น เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน สำหรับกระบวนการให้บริการด้านเช็คอิน-เช็คเอาท์ ของอพาร์ทเมนต์ พนักงานต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการโดยการจัดอบรมพนักงานส่วนหน้าในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่อง

คิดเงิน เครื่องรูดบัตรเครดิต ให้เกิดความชำนาญเพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการ และ ไม่ให้ ลูกค้านอน หากเกิดปัญหาต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วไม่ล่าช้า และยอมรับในความผิดพลาดเมื่อเกิดปัญหาขึ้น และต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไว้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก มีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง จัดทำระบบกล้องวงจรปิด และ ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการ ทั้งยังต้องคำนึงถึงระบบการถ่ายเทอากาศภายในห้องพักให้สามารถระบายอากาศภายในห้องพักออกไปภายนอกห้องพักได้สะดวก ดูแลเรื่องความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการในส่วนกลางสำหรับผู้ที่มาติดต่อห้องพัก ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรอบ รักษาภาพพจน์ และ ชื่อเสียงของอพาร์ทเมนต์ให้ดีอยู่เสมอ จัดทำป้ายชื่อของ อพาร์ทเมนต์ที่มองเห็นได้ชัดเจน ให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในห้องพักที่ให้บริการ เช่น ลักษณะการจัดห้องนอน การตกแต่งห้องที่เป็นเอกลักษณ์ รวมถึงความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม โดยมีการจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พัก มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ มีการกำหนดชุดแต่งกายของพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น ให้พนักงานสวมเสื้อมีฮ่อม หรือ กางเกงสะดอ เป็นต้น