

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีภูมิลำเนาเดิม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

##### ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน โดยให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย สามารถสรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยและปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 79 แสดงลำดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน

| ลำดับที่ | ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด                  | ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก                |
|----------|--|--|
| 1        | ปัจจัยด้านราคา                             | อัตราค่าเช่าต่อเดือน                             |
| 2        | ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                        | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม                |
| 3        | ปัจจัยด้านสถานที่                          | มีความปลอดภัยในการเดินทาง                        |
| 4        | ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ               | สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคได้ทันที       |
| 5        | ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด               | ไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า  |
| 6        | ปัจจัยด้านบุคลากร                          | พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ |
| 7        | ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์             |

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านราคา ลำดับแรกในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ปัจจัยด้านสถานที่ในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคได้ทันที ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ปัจจัยด้านบุคลากรในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องความสะอาดและความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน โดยให้ความสำคัญ ปัญหาด้านราคาในระดับมากที่สุด และปัญหาอื่น ๆ ให้ความสำคัญในระดับมากได้ตามตารางดังนี้

**ตารางที่ 80** แสดงลำดับปัญหา และปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน

| ลำดับ | ปัญหา                                     | ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก         |
|-------|---|--|
| 1     | ปัญหาด้านราคา                             | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง                  |
| 2     | ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์                        | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม     |
| 3     | ปัญหาด้านสถานที่                          | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง             |
| 4     | ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ               | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด              |
| 5     | ปัญหาด้านบุคลากร                          | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ             |
| 6     | ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | สถานที่ที่ทึบขะไม่เหมาะสม                |
| 7     | ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด               | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญา |

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาด้านราคาในลำดับแรกในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ปัญหาด้านสถานที่ในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ปัญหาด้านบุคลากรในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องสถานที่ที่ทึบขะไม่เหมาะสม และ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญา ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมชมรมที่แบบรายเดือน จำนวนการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 81 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมชมรมที่แบบรายเดือนจำนวนตามเพศ

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมชมรมที่แบบรายเดือน                 |   |  |   |   |   |   |  |  |  |
|-----------------|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|
|                 | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด                    | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะภาพ  |  |  |  |
| เพศชาย          | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.24<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.30<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.15<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.62 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานมีความตั้งใจดูแลกระตือรือร้นในการให้บริการ                               | สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที<br>ค่าเฉลี่ย 3.98<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.70   | ความสะอาด/ความสวยงามภายนอกพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 3.68<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.40 |  |  |  |
| เพศหญิง         | ห้องไม่สามารถเข้าจากห้องพักได้<br>ค่าเฉลี่ย 4.69<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.07 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.75<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.24 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.79<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.16 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส<br>ค่าเฉลี่ย 3.91<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.69 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 4.28<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.01 | ความสะอาด/ความสวยงามภายในพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 4.23<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.88  |  |  |  |

จากตารางที่ 81 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามเพศ ดังนี้

**เพศชาย** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านสถานที่ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่หก ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนต์

**เพศหญิง** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้ ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่หก ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ตารางที่ 82 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนจําแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนบุคคล    | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน                  |   |  |   |   |   |   |
|--------------------|---|---|--|---|---|---|---|
|                    | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |
| อายุน้อยกว่า 20 ปี | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 3.93<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.20<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.46 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 3.95<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.51 | พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.33 | สามารถแก้ไขปัญหาสารอุบัติเหตุทันที<br>ค่าเฉลี่ย 3.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.13 | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายนอกพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.56 |
| อายุ 20 - 30 ปี    | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.55<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.98 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 | พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 3.82<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.72 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 4.23<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.01     | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายในพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 3.98<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.64  |



ตารางที่ 82 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนจำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน                  |   |  |   |  |   |   |
|-----------------|---|---|--|---|--|---|---|
|                 | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร  | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |
| อายุ 31 – 40 ปี | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.70<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.26 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.57<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.54 | พนักงานบริการด้วย<br>ความสุภาพ<br>ยิ้มแย้ม แจ่มใส<br>ค่าเฉลี่ย 4.03<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 | สามารถแก้ไขปัญหาสารอุบัติเหตุทันที<br>ค่าเฉลี่ย 4.53<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายในอพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 4.23<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 |
| มากกว่า 40 ปี   | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.73 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.71 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.20<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.58 | ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.58          | พนักงานบริการด้วย<br>ความสุภาพ<br>ยิ้มแย้ม แจ่มใส<br>ค่าเฉลี่ย 3.36<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.29 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 3.64<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.27     | มีสถานที่ที่จะจัดไว้ให้<br>อย่างเหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 3.63<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.22      |

จากตารางที่ 82 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามอายุ ดังนี้

**ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนต์ ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที

**ผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม และ ปัจจัยด้านสถานที่ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับสุดท้าย

**ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาด/ความสวยงาม ภายในอพาร์ทเมนต์ ลำดับที่หก ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการด้วยความ



สุขภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า

**ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 40 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องในช่วงส่งเสริมการขาย มีส่วนลดค่าเช่า ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับปานกลางในเรื่องพนักงานบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องมีสถานที่ที่ขะจัดไว้ให้เหมาะสม

ตารางที่ 83 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าอาชีพที่ตนเลือกตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนบุคคล                          | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าอาชีพที่ตนเลือกตามแบบรายเดือน          |   |  |  |   |   |   |
|--|---|---|--|--|---|---|---|
|  | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด   | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |
| ระดับการศึกษา/ระดับมัธยมศึกษา/มัธยมศึกษา | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 3.93<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.20<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.61 | ความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.46 | ไม่มีค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 3.95<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.51 | พนักงานมีความตั้งใจ<br>และกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.33     | สามารถแก้ไขปัญหาที่<br>ได้ทันที<br>ค่าเฉลี่ย 3.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.13        | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายนอกอาคารที่<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.56 |
| ระดับการศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา        | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.55<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 | ความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.98 | ไม่มีค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 | พนักงานมีความตั้งใจ<br>และกระตือรือร้นในการ<br>ให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 3.82<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.72 | การคิด<br>ค่าสาธารณูปโภคที่<br>ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 4.23<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.01 | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายในอาคารที่<br>ค่าเฉลี่ย 3.98<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.64  |

ตารางที่ 83 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนจำแนกตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนบุคคล               | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน                          |   |  |  |  |   |   |
|-------------------------------|---|---|--|--|--|---|---|
|                               | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด   | ด้านบุคลากร  | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ   |
| ระดับการศึกษาปริญญาตรี        | ห้องพักรับรอง<br>ป้องกันการ<br>โจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 | อัตราค่าเช่าต่อ<br>เดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.70<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.26 | มีความปลอดภัยใน<br>การเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.57<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97 | ไม่มีค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.54 | พนักงานบริการด้วย<br>ความสุภาพ<br>ยิ้มแย้ม แจ่มใส<br>ค่าเฉลี่ย 4.03<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 | สามารถ<br>แก้ไขปัญหาอุป<br>สรรค<br>ค่าเฉลี่ย 4.53<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.10        | ความสะอาด/<br>ความสวยงาม<br>ภายในอพาร์ทเมนท์<br>ค่าเฉลี่ย 4.23<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78 |
| ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี | ห้องพักรับรอง<br>ป้องกันการ<br>โจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.73 | อัตราค่าเช่าต่อ<br>เดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.71 | มีความปลอดภัยใน<br>การเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.20<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.58 | ในช่วงส่งเสริมการขาย<br>มีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.58     | พนักงานบริการด้วย<br>ความสุภาพ<br>ยิ้มแย้ม แจ่มใส<br>ค่าเฉลี่ย 3.36<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.29 | การคิด<br>ค่าสาธารณูปโภคที่<br>ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 3.64<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.27 | มีสถานที่ที่จัดไว้<br>ให้อย่างเหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 3.63<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.22        |

จากตารางที่ 83 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามอายุ ดังนี้

**ผู้ที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่อง ความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนท์ ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที

**ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม และ ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่อง ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมาก ในเรื่อง พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์ ลำดับที่หก ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงาน

บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญ  
ของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญา

**ผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับ  
แรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม  
ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีความปลอดภัยในการ  
เดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อ  
เดือน และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องในช่วง  
ส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัย  
ย่อยระดับมากในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
ลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีสถานที่ที่ขยะจัดไว้ให้อย่าง  
เหมาะสม ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับปานกลางในเรื่อง  
พนักงานบริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 84 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่ผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนจำนวนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน                 |   |  |   |  |  |  |
|----------------------------|---|---|--|---|--|--|--|
|                            | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร  | ด้านกระบวนการให้บริการ   | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะสภาพ  |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท   | ห้องพักมีอุปกรณ์ประกอบ<br>ค่าเฉลี่ย 4.17<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.74         | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.35<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.24<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.38         | ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.29<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.62      | พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 3.64<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.30 | มีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ<br>ค่าเฉลี่ย 3.93<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.49  | มีสถานที่ที่จัดไว้ให้ได้อย่างเหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 3.32<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.22  |
| รายได้ 10,001 – 15,000 บาท | ห้องพักมีอุปกรณ์ประกอบ<br>ค่าเฉลี่ย 4.37<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.87         | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.59<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.03 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.79         | ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.75      | พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 3.82<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 | สามารถแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่ทันที<br>ค่าเฉลี่ย 4.21<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 | มีสถานที่ที่จัดไว้ให้ได้อย่างเหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 3.90<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.54  |
| รายได้ 15,001 – 20,000 บาท | ห้องไม่สามารถเช่าจากห้องพักได้<br>ค่าเฉลี่ย 4.73<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.53<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 | ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา<br>ค่าเฉลี่ย 4.92<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.23 | ไม่มีค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.15<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.64 | พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 3.84<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.64 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 4.42<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.03          | ความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนต์<br>ค่าเฉลี่ย 4.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 |



ตารางที่ 84 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับที่มากที่สุดต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนจำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน             |   |  |  |   |   |  |
|----------------------------|---|---|--|--|---|---|--|
|                            | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่  | ด้านการส่งเสริมการตลาด   | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะภาพ   |
| รายได้ 20,001 – 25,000 บาท | การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.85<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.24 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.54<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00 | ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา<br>ค่าเฉลี่ย 4.69<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.25 | ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.08<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.73 | พนักงานบริการด้วยคุณสมบัติ<br>ค่าเฉลี่ย 4.15<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.84         | สามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที<br>ค่าเฉลี่ย 4.54<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97             | ความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนต์<br>ค่าเฉลี่ย 4.54<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.92 |
| รายได้ 25,001 – 30,000 บาท | ความสะอาดของห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.63<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.96        | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.08 | ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา<br>ค่าเฉลี่ย 4.75<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.25 | ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.30<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.65       | มีพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.58 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97             | ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์<br>ค่าเฉลี่ย 4.05<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.76  |
| รายได้ สูงกว่า 30,000 บาท  | การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.02 | อัตราค่าเช่าต่อเดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.43<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 | มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.18<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.18         | ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.09<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.43       | พนักงานบริการด้วยคุณสมบัติ<br>ค่าเฉลี่ย 4.36<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00         | สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้านสาธารณูปโภคที่ทันที<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 | ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์<br>ค่าเฉลี่ย 4.15<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78  |

จากตารางที่ 84 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ราย ได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

**ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องในช่วงส่งเสริมการขายมี ส่วนลดค่าเช่า ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ลำดับที่หก ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับปานกลางในเรื่องมีสถานที่ที่ขะจัดไว้ให้เหมาะสม

**ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคได้ทันที ลำดับที่หก ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีสถานที่ที่ขะจัดไว้ให้เหมาะสม ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้ ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนต์ ลำดับที่หก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความตั้งใจกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง สามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนท์ ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญา

**ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องความสะอาดของห้องพัก ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์ ลำดับที่หก ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องมีพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก ลำดับสุดท้าย

**ผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการถ่ายเทอากาศภายในห้องพักและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคได้ทันที ลำดับที่สอง ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน ลำดับที่สาม ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ลำดับที่สี่ ปัจจัยด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมาก ในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่ห้า ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์ ลำดับสุดท้าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัจจัยย่อยระดับมากในเรื่องในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำนวนตามเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 85 แสดงปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำนวนตามเพศ

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน                      |  |   |  |   |   |   |  |
|-----------------|--|--|---|--|---|---|---|--|
|                 | ด้านผลิตภัณฑ์  | ด้านราคา   | ด้านสถานที่   | ด้านการส่งเสริมการตลาด   | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |  |
| เพศชาย          | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.37<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00 | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.18 | ที่ตั้งของพาร์ทเมนท์อยู่ไกลจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 | มีการคิดค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.57 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 3.79<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.63        | การแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคต่างๆ<br>ค่าเฉลี่ย 4.07<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 | สถานที่ภายในพาร์ทเมนท์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 3.79<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 |  |
| เพศหญิง         | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.75<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.28 | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.60<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.34 | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.17                         | มีการคิดค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.35<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.56 | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.14<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.98 | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00       | มีสถานที่ที่จัดไว้ให้เหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 4.27<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.82             |  |

จากตารางที่ 85 ข้อมูลปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามเพศ ดังนี้

**เพศชาย** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง และ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญระดับของปัญหาย่อยมากที่สุดในเรื่อง มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์อยู่ไกลจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสามารถการแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคล่าช้า ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญระดับของปัญหาย่อยมากในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ และ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่อง สถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม

**เพศหญิง** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สอง ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ผิดพลาด ลำดับที่หก ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ



ตารางที่ 86 แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนบุคคล    | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน         |  |   |   |  |  |   |  |
|--------------------|--|--|---|---|--|--|---|--|
|                    | ด้านผลิตภัณฑ์  | ด้านราคา   | ด้านสถานที่   | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร  | ด้านกระบวนการให้บริการ   | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |  |
| อายุน้อยกว่า 20 ปี | ห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.54 | สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.78                                   | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.00 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 3.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.11 | การแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคล่าช้า<br>ค่าเฉลี่ย 3.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.25 | บริเวณนอกอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 3.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.39 |  |
| อายุ 20 - 30 ปี    | ห้องพักมีขนาดเล็ก<br>ค่าเฉลี่ย 4.73<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.15     | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.36 | ที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์ที่อยู่ไกลจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา<br>ค่าเฉลี่ย 4.35<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.01 | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.14<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.30<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.96           | สถานที่ที่จะเช่าไม่เหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 4.18<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.63             |  |



ตารางที่ 86 (ต่อ) แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์ที่แบบรายเดือน จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน         |   |   |   |   |  |  |  |  |  |
|-----------------|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
|                 | ด้านผลิตภัณฑ์  | ด้านราคา  | ด้านสถานที่   | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ   | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ  |  |  |  |
| อายุ 31 – 40 ปี | ห้องน้ำยูนิตในห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.47<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.12 | ต้องชำระค่าเช่าล่วงหน้ามากกว่า 2 เดือน<br>ค่าเฉลี่ย 4.59<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.43 | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.47<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.09 | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.53<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.47 | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.43<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.20 | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.57<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 4.27<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 |  |  |  |
| มากกว่า 40 ปี   | ห้องพักไม่สะอาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.86<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.20       | อัตราค่าไฟแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.06                          | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.14<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.64 | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.36<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 3.29<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.19        | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 3.86<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 4.21<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.55 |  |  |  |

จากตารางที่ 86 ข้อมูลปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามอายุ ดังนี้

**ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สาม ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง และ ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคล่าช้า และ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ขยะไม่เหมาะสม ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับปานกลางในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีขนาดเล็ก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องที่ตั้งของอพาร์ทเมนต์อยู่ไกลจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ขยะไม่เหมาะสม ลำดับที่หก ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องต้องชำระค่าเช่าล่วงหน้ามากกว่า 2 เดือน ลำดับที่สอง ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ลำดับที่สาม ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง และ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ ลำดับ

สุดท้าย ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม

ผู้ที่มีอายุ มากกว่า 40ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่สะอาด ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่องอัตราค่าไฟแพง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่หก ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภค ผิดพลาด ลำดับสุดท้ายปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับปานกลางในเรื่องพนักงานบริการ ไม่สุภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 87 แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนบุคคล                     | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน |                                     |                                     |  |                                     |                                       |                                     |  |  |  |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
|                                     | ด้านผลิตภัณฑ์                                       | ด้านราคา                            | ด้านสถานที่                         | ด้านการส่งเสริมการตลาด                       | ด้านบุคลากร                         | ด้านกระบวนการให้บริการ                | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ   |  |  |  |
| ระดับการศึกษา/ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา | ห้องนำอยู่นอกห้องพัก                                | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง             | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง        | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานบริการไม่สุภาพ               | การแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคล่าช้า | สถานที่ที่ถึงจะจะไม่เหมาะสม         |  |  |  |
|                                     | ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.01                 | ค่าเฉลี่ย 4.09<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.77 | ค่าเฉลี่ย 4.05<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 | ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.73          | ค่าเฉลี่ย 3.47<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.32 | ค่าเฉลี่ย 3.81<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.63   | ค่าเฉลี่ย 4.16<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.68 |  |  |  |
| ระดับการศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา   | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรม                   | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง             | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง        | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ        | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด           | สถานที่ที่ถึงจะไม่เหมาะสม           |  |  |  |
|                                     | ค่าเฉลี่ย 4.70<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.12                 | ค่าเฉลี่ย 4.70<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.51 | ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.92 | ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.55          | ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.10 | ค่าเฉลี่ย 4.60<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.95   | ค่าเฉลี่ย 4.05<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.63 |  |  |  |

ตารางที่ 87 (ต่อ) แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ปัจจัยส่วนบุคคล               | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน |                         |                              |  |                              |  |   |  |  |  |
|-------------------------------|---|-------------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|---|--|--|--|
|                               | ด้านผลิตภัณฑ์                                       | ด้านราคา                | ด้านสถานที่                  | ด้านการส่งเสริมการตลาด                       | ด้านบุคลากร                  | ด้านกระบวนการให้บริการ                 | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ         |  |  |  |
| ระดับการศึกษาปริญญาตรี        | ห้องนำอยู่นอกห้องพัก                                | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด            | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนท์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม |  |  |  |
|                               | ค่าเฉลี่ย 4.67                                      | ค่าเฉลี่ย 4.64          | ค่าเฉลี่ย 4.42               | ค่าเฉลี่ย 4.25                               | ค่าเฉลี่ย 4.08               | ค่าเฉลี่ย 4.33                         | ค่าเฉลี่ย 3.95                            |  |  |  |
|                               | ค่าเฉลี่ยรวม 4.15                                   | ค่าเฉลี่ยรวม 4.47       | ค่าเฉลี่ยรวม 4.10            | ค่าเฉลี่ยรวม 3.44                            | ค่าเฉลี่ยรวม 3.91            | ค่าเฉลี่ยรวม 4.06                      | ค่าเฉลี่ยรวม 3.65                         |  |  |  |
| ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย               | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ | การแก้ปัญหาทางด้านการสาธารณูปโภคล่าช้า | สถานที่ที่ถึงขยะไม่เหมาะสม                |  |  |  |
|                               | ค่าเฉลี่ย 4.89                                      | ค่าเฉลี่ย 4.67          | ค่าเฉลี่ย 4.60               | ค่าเฉลี่ย 4.33                               | ค่าเฉลี่ย 4.50               | ค่าเฉลี่ย 4.67                         | ค่าเฉลี่ย 3.75                            |  |  |  |
|                               | ค่าเฉลี่ยรวม 4.32                                   | ค่าเฉลี่ยรวม 4.37       | ค่าเฉลี่ยรวม 4.10            | ค่าเฉลี่ยรวม 3.57                            | ค่าเฉลี่ยรวม 4.13            | ค่าเฉลี่ยรวม 4.03                      | ค่าเฉลี่ยรวม 3.30                         |  |  |  |

จากตารางที่ 87 ข้อมูลปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามอายุ ดังนี้

**ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สาม ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ถึงจะไม่เหมาะสม ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่หก ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่อง การแก้ไขปัญหาทางคำสาธยายอุปโภคค่าเช่า ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการ ไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกัน การโจรกรรม ลำดับที่สอง ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ลำดับที่สาม ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ถึงจะไม่เหมาะสม

**ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่หก ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมาก ในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ



ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ที่ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุด ในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง และ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคล่าช้า ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับสุดท้าย ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ถึงจะเหมาะสม

ตารางที่ 88 แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน                        |  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|----------------------------|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
|                            | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา   | ด้านสถานที่   | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ  | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ  |  |  |  |
| รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท   | ห้องพักมีขนาดเล็ก<br>ค่าเฉลี่ย 4.59<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.04                    | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.20<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.87 | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.65 | มีการคิดค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.10<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.80 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 3.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.22        | การแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคล่าช้า<br>ค่าเฉลี่ย 3.74<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.57 | สถานที่ที่ถึงจะไม่ใช่เหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 3.81<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.36              |  |  |  |
| รายได้ 10,001 – 15,000 บาท | ห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก<br>ค่าเฉลี่ย 4.85<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.06                | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.38<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.22 | ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง<br>ค่าเฉลี่ย 4.28<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 | มีการคิดค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 3.78<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.66        | การแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคล่าช้า<br>ค่าเฉลี่ย 4.13<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97 | สถานที่ที่ถึงจะไม่ใช่เหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.62              |  |  |  |
| รายได้ 15,001 – 20,000 บาท | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.59<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.05 | อัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.72<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.50 | การคมนาคมไม่สะดวก<br>ค่าเฉลี่ย 4.76<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.31            | มีการคิดค่าบริการอื่นๆ<br>เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.46<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.34<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.29 | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.72<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.11        | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 4.33<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.75 |  |  |  |

**ตารางที่ 88 (ต่อ) แสดงปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน                        |   |   |   |   |  |  |  |  |  |
|----------------------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|
|                            | ด้านผลิตภัณฑ์   | ด้านราคา  | ด้านสถานที่   | ด้านการส่งเสริมการตลาด  | ด้านบุคลากร   | ด้านกระบวนการให้บริการ   | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ  |  |  |  |
| รายได้ 20,001 – 25,000 บาท | ห้องพักไม่สะอาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.85<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.29                      | อัตราค่าไฟแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.62<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.37                        | การคมนาคมไม่สะดวก<br>ค่าเฉลี่ย 4.46<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.29      | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.54<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.36 | พนักงานบริการไม่สุภาพ<br>ค่าเฉลี่ย 4.15<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97        | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.18<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.89 | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนท์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 4.54<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 |  |  |  |
| รายได้ 25,001 – 30,000 บาท | ห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม<br>ค่าเฉลี่ย 4.67<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.21 | ค่าเช่าจ่ายส่วนกลางต่อเดือนแพง<br>ค่าเฉลี่ย 4.75<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.41       | สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.97 | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.00<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.25<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.79 | สถานที่ภายในอพาร์ทเมนท์ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม<br>ค่าเฉลี่ย 4.50<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.93 |  |  |  |
| รายได้ สูงกว่า 30,000 บาท  | ห้องพักไม่สะอาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.91<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.31                      | ต้องชำระค่าประกันทรัพย์สินเสียหายมาก<br>ค่าเฉลี่ย 4.91<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.44 | สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ<br>ค่าเฉลี่ย 4.45<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.91 | มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า<br>ค่าเฉลี่ย 4.31<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.50 | พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ<br>ค่าเฉลี่ย 4.73<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.09 | การคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด<br>ค่าเฉลี่ย 4.64<br>ค่าเฉลี่ยรวม 4.14 | สถานที่ที่ถึงจะไม่ใช่เหมาะสม<br>ค่าเฉลี่ย 4.42<br>ค่าเฉลี่ยรวม 3.73              |  |  |  |

จากตารางที่ 88 ข้อมูลปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

**ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักมีขนาดเล็ก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องสถานที่ที่ขยะไม่เหมาะสม ลำดับที่หก ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคล่าช้า ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับปานกลางในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องน้ำอยู่นอกห้องพัก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า และ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ที่ขยะไม่เหมาะสม ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคล่าช้า ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสถานที่เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคมนาคมไม่สะดวก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือนแพง และ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภคผิดพลาด ลำดับที่สาม ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ

ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ที่ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม

**ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่สะอาด ลำดับที่สอง ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราค่าไฟแพง ลำดับที่สาม ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า และ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ที่ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคมนาคมไม่สะดวก ลำดับที่ห้า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภค ผิดพลาด ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมาก ในเรื่องพนักงานบริการไม่สุภาพ

**ผู้ที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาเป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนกลางต่อเดือนแพง ลำดับที่สอง ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่มีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ลำดับที่สาม ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า และ ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ภายในอพาร์ทเมนต์ที่ไม่สะอาด/ไม่สวยงาม ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภค ผิดพลาด ลำดับสุดท้าย ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ

**ผู้ที่มีรายได้ สูงกว่า 30,000 บาท** ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก โดยให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องห้องพักไม่สะอาด และ ปัญหาด้านราคา ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องต้องชำระค่าประกันทรัพย์สินเสียหายมาก ลำดับที่สอง ปัญหาด้านบุคลากร ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานไม่สนใจในการให้บริการ ลำดับที่สาม ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องการคิดค่าสาธารณูปโภค ผิดพลาด ลำดับที่สี่ ปัญหาด้านสถานที่ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ลำดับที่ห้า ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องสถานที่ที่ขยะไม่เหมาะสม ลำดับสุดท้าย



ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญของปัญหาย่อยระดับมากที่สุดในเรื่องมีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอสุมทรีปราการ สามารถนำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอสุมทรีปราการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ นัฏนาถ วัคสิ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งเป็นลำดับแรกที่สุด และไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและไม่สอดคล้องกับ วราพันธ์ โปธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก

จากการศึกษาความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอสุมทรีปราการ สามารถสรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัจจัยย่อยเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังตารางต่อไปนี้



**ตารางที่ 89** แสดงเปรียบเทียบปัจจัยและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการเปรียบเทียบกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

| วรรณกรรม  | ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ  |                      |                               |   |  |                                   |   |
|---|--|----------------------|-------------------------------|---|--|-----------------------------------|---|
|   | ด้านผลิตภัณฑ์  | ด้านราคา             | ด้านสถานที่                   | ด้านการส่งเสริมการตลาด                          | ด้านบุคลากร  | ด้านกระบวนการให้บริการ            | ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ                   |
| ทศนีย์ พวงสุตกร (2553) - ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ                      | ห้องพักรับรองที่สะอาดและปลอดภัย<br>ป้องกันการโจรกรรม                       | อัตราค่าเช่าต่อเดือน | มีความปลอดภัยในการเดินทาง     | ไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า | พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ           | สามารถแก้ไขปัญหาที่พบได้ทันที     | ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์                |
| นันทนาถ วิศิษฐ์ (2550) - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต                | ด้านความปลอดภัย  | ราคาเช่าห้องพัก      | ใกล้มหาวิทยาลัย               | การจัดรายการพิเศษ                               | การบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย                    | การซ่อมบำรุงที่รวดเร็ว            | ความสะดวกและเป็นระเบียบของสถานที่                   |
| สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) - ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่    | มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นให้บริการ เช่น เตียง ตู้เสื้อผ้า โต๊ะ เก้าอี้ ลิฟท์ | อัตราค่าเช่ารายเดือน | ใกล้สถาบันการศึกษา            | คำบอกกล่าวจากคนรู้จัก                           | การเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย | มีการดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ | สภาพแวดล้อมรอบๆ ที่พาร์ทเมนท์เหมาะสมกับการอยู่อาศัย |
| วารพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) - ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวยาวไทยในการเลือกเช่าพาร์ทเมนท์ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ | ความสะดวกของห้องพัก  | อัตราค่าห้องพัก      | ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก | มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษ        | พนักงาน รปภ. มีความซื่อสัตย์และกระตือรือร้นในการให้บริการ  | สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ        | ความมีจิตคิดและความปลอดภัยของห้องพัก                |

จากตารางที่ 89 สามารถอภิปรายผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ไม่สอดคล้องกับ นัฏนาถ วัติสู (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องด้านความปลอดภัย ไม่สอดคล้องกับสิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีเฟอร์นิเจอร์ที่จำเป็นให้บริการ เช่น เตียง ตู้ เสื้อผ้า โต๊ะ เก้าอี้ มีลิฟท์ให้บริการ และ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องความสะดวกของห้องพัก

#### **ปัจจัยด้านราคา**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องอัตราค่าเช่าต่อเดือน สอดคล้องกับ นัฏนาถ วัติสู (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องราคาเช่าห้องพัก สอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราค่าเช่ารายเดือน และ สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องอัตราค่าห้องพัก

#### **ปัจจัยด้านสถานที่**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีความปลอดภัยในการเดินทาง ไม่สอดคล้องกับ นัฏนาถ วัติสู (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องใกล้มหาวิทยาลัย ไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องใกล้สถาบันการศึกษา และ ไม่สอดคล้องกับการศึกษา

ของ วราพันธ์ โปธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ไม่สอดคล้องกับ นันทนาถ วัตติสุข (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องการจัดรายการพิเศษ ไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องคำบอกกล่าวจากคนรู้จัก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โปธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษ

#### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องพนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับ นันทนาถ วัตติสุข (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องการเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัยของยามรักษาความปลอดภัย และ สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โปธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนท์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคได้ทันที สอดคล้องกับ นันทนาถ วัตติสุข (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องการซ่อมบำรุงที่รวดเร็ว ไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้

ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีการดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

#### **ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์ สอดคล้องกับ นัฏนาถ วัตติสุข (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องความสะอาดเป็นระเบียบของสถานที่ ไม่สอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ ไสยวงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ที่พัก เหมาะกับการอยู่อาศัย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพันธ์ โพธิ์หิรัญ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกเช่าอพาร์ทเมนต์ ในตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องพัก

### ข้อค้นพบ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ มีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 90 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ

| ลำดับที่ | ปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย |
|----------|--|-----------|
| 1        | อัตราค่าเช่าต่อเดือน                         | 4.49      |
| 2        | มีความปลอดภัยในการเดินทาง                    | 4.43      |
| 3        | ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม            | 4.35      |
| 4        | ห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้               | 4.27      |
| 5        | ขนาดของห้องพัก                               | 4.24      |
| 6        | การคิดค่าไฟ                                  | 4.23      |
| 7        | ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา          | 4.22      |

ปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าเช่าต่อเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.49 มีความปลอดภัยในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.43 ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.35 ห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ขนาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.24 การคิดค่าไฟ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 91 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ

| ลำดับที่ | ปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก           | ค่าเฉลี่ย |
|----------|--|-----------|
| 1        | การคิดค่าน้ำ                                     | 4.15      |
| 2        | การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก                       | 4.12      |
| 3        | ไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า  | 4.10      |
| 4        | สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคได้ทันที       | 4.08      |
| 5        | ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ                 | 4.06      |
| 6        | ในช่วงส่งเสริมการขาย มีส่วนลดค่าเช่ารายเดือน     | 4.05      |
| 7        | การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง                   | 4.03      |
| 8        | การคมนาคมสะดวก                                   | 4.00      |
| 9        | ความสะอาดของห้องพัก                              | 3.99      |
| 10       | จำนวนค่าเช่าที่ต้องจ่ายล่วงหน้า                  | 3.96      |
| 11       | มีการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ             | 3.96      |
| 12       | ความสะอาด / ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์           | 3.89      |
| 13       | สถานที่สงบปราศจากสิ่งรบกวน                       | 3.86      |
| 14       | มีเครื่องเรือนภายในห้องพัก                       | 3.84      |
| 15       | ความสะอาด / ความสวยงาม ภายนอกอพาร์ทเมนท์         | 3.84      |
| 16       | จำนวนค่าประกันทรัพย์สินที่เสียหาย                | 3.83      |
| 17       | พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.77      |
| 18       | มีสถานที่ทิ้งขยะจัดไว้ให้เหมาะสม                 | 3.73      |
| 19       | พนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส       | 3.70      |
| 20       | ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่ผู้เช่าต้องจ่าย             | 3.63      |
| 21       | ใกล้แหล่งชุมชนหรือสถานที่จับจ่ายซื้อของ          | 3.62      |
| 22       | ยกเว้นการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการเช่าในบางกรณี  | 3.59      |
| 23       | มีพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าพัก            | 3.42      |



ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การคิดค่าน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.15 การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ไม่มีการคิดค่าบริการอื่นๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า มีค่าเฉลี่ย 4.10 สามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสาธารณูปโภคได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 4.08 ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ในช่วงส่งเสริมการขาย มีส่วนลดค่าเช่ารายเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.05 การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.03 การคมนาคมสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความสะอาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.99 จำนวนค่าเช่าที่ต้องจ่ายล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการรับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความสะอาด / ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 สถานที่สงบปราศจากสิ่งรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีเครื่องเรือนภายในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความสะอาด / ความสวยงาม ภายนอกอพาร์ทเมนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 จำนวนค่าประกันทรัพย์สินที่เสียหาย มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีสถานที่ที่ขยะจัดไว้ให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.73 พนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าใช้จ่ายส่วนกลางที่ผู้เช่าต้องจ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ใกล้แหล่งชุมชนหรือสถานที่จับจ่ายซื้อของ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ยกเว้นการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการเช่าในบางกรณี มีค่าเฉลี่ย 3.59 และมีพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน จำแนกตามเพศ

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรก คือ ห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรก คือ ห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้ แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงได้ให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัว ความสะดวกสบายมากกว่าเรื่องอื่น

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอันดับแรก คือ สามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันที ซึ่งแตกต่างจากเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอันดับแรก คือ การคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าเพศชายให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะพักอาศัย ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการพักอาศัยเป็นสำคัญ

ข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนต์แบบรายเดือน จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอันดับแรก คือ ในช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20 – 30 ปี และ อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอันดับ

แรก คือ ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในแต่ละเดือนมากกว่า การคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า เนื่องจาก ค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า ขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายที่แต่ละอพาร์ทเมนท์เรียกเก็บ เช่น ค่าทำความสะอาด ค่าเสียหายของห้องพัก เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพอันดับแรก คือ มีสถานที่ที่ขงจะจัดไว้ให้เหมาะสม ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพอันดับแรก คือ ความสะอาด/ความสวยงามภายในอพาร์ทเมนท์ และ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 – 30 ปี และ อายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพอันดับแรก คือ ความสะอาด/ความสวยงามภายนอกอพาร์ทเมนท์ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบายในการพักอาศัยการจัดหาที่ขงที่เหมาะสม ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญมากกว่า

ข้อค้นพบ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่า อพาร์ทเมนท์แบบรายเดือน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอันดับแรกคือ ในช่วงส่งเสริมการขาย มีส่วนลดค่าเช่า ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา และ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอันดับแรกคือ ไม่มีค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในแต่ละเดือนมากกว่า การคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า เป็นสำคัญ

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าอพาร์ทเมนต์แบบรายเดือนซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรปราการ สามารถนำข้อมูล ข้อค้นพบมาใช้เป็นประโยชน์และเสนอแนะแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจอพาร์ทเมนต์ เพื่อวางแผนและปรับปรุงบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละปัจจัยดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องห้องพักมีอุปกรณ์ป้องกันโจรกรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ห้องน้ำสามารถเข้าจากห้องพักได้ และขนาดของห้องพัก ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เช่า ซึ่งควรจะต้องมีอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรม เช่น เหล็กคัตสำหรับห้องพักชั้นล่าง ประตูอิเล็กทรอนิกส์ กลิ้งวงจรถัด และพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้เช่า การที่ห้องน้ำอยู่ในห้องพักเป็นปัจจัยที่พิเศษยิ่งให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งการที่ห้องน้ำอยู่นอกห้องพักทำให้ความเป็นส่วนตัวของผู้เช่าลดลง สำหรับขนาดของห้องพักควรมีขนาดที่เหมาะสมซึ่งก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าสองลำดับแรกที่กล่าวมา

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านราคาเรื่อง อัตราค่าเช่าต่อเดือนมากที่สุด รองลงมาคือ การคิดค่าไฟ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตั้งราคาตามกลุ่มลูกค้า วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และควรทำการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งขั้วบริเวณใกล้เคียง เพื่อศึกษาความแตกต่างทางด้านราคาและกำหนดราคาให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการ

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านสถานที่เรื่อง มีความปลอดภัยในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ ที่ตั้งใกล้สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา ผู้ประกอบการควรเลือกทำเลที่ตั้งให้มีความปลอดภัยในการเดินทางและอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมสะดวก เพื่อเป็นอพาร์ทเมนต์ทางเลือกสำหรับผู้เช่าที่ไม่มียานพาหนะในการเดินทางไปกลับจากสถานที่ทำงาน/สถานศึกษา

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อจำแนกความสำคัญตามปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องช่วงส่งเสริมการขายมีส่วนลดค่าเช่า ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการส่งเสริมการตลาดและแรงจูงใจ ให้ผู้เช่าอพาร์ทเมนต์ไม่เปลี่ยนไปเช่าอพาร์ทเมนต์คู่แข่งในละแวกใกล้เคียง โดยจัดให้มีส่วนลดค่าเช่า เมื่อผู้เช่าต้องการชำระค่าเช่าล่วงหน้า

และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เหลื่อให้ความสำคัญในเรื่อง ไม่มีการคิดค่าบริการอื่น ๆ เมื่อยกเลิกสัญญาเช่า เช่น ค่าทำความสะอาด และ ค่าทาสี เป็นต้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ในเรื่อง พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ และ พนักงานบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าพาร์ทเมนต์ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการบริการเมื่อผู้เช่าพาร์ทเมนต์มีปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูล ควรจัดให้มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกและมีความตั้งใจในการให้บริการ โดยจัดอบรมการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในการแก้ไขสาธารณูปโภค เพื่อให้สอดคล้องกับกับ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องสามารถแก้ไขสาธารณูปโภคได้ทันทีและการคิดค่าสาธารณูปโภคที่ถูกต้อง เมื่อผู้เช่าพาร์ทเมนต์มีปัญหาด้านสาธารณูปโภคการแก้ไขปัญหาจึงสำคัญมาก ผู้ประกอบการจึงต้องจัดให้มีบุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคเบื้องต้นที่อาจจะเกิดปัญหาได้ และจัดให้มีอุปกรณ์สำรอง เช่น หลอดไฟ ท่อน้ำ ก๊อกน้ำ เป็นต้น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ค่าใช้จ่ายของผู้เช่าพาร์ทเมนต์ที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน จัดให้มีโปรแกรมการคิดค่าเช่า ค่าน้ำ ค่าไฟ เพื่อให้มีความถูกต้อง

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีสถานที่ที่ทึงขะจัดไว้ให้ ความสะอาด/ความสวยงาม ภายในอพาร์ทเมนต์ และ ความสะอาด/ความสวยงาม ภายนอกอพาร์ทเมนต์ อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบการอพาร์ทเมนต์ควรจัดให้มีสถานที่ที่ทึงขะแก่ผู้เช่าพาร์ทเมนต์ จัดให้มีพนักงานทำความสะอาดภายในอพาร์ทเมนต์และภายนอกอพาร์ทเมนต์ นอกจากจะเป็นการสร้างคามพึงพอใจให้แก่ผู้เช่าพาร์ทเมนต์ยังมีผลในทางที่ดีแก่ผู้ที่ต้องการเช่าอพาร์ทเมนต์ใหม่ซึ่งเป็นการเพิ่มลูกค้าให้แก่ผู้ประกอบการ