

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาคและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	145	38.2
ชาย	235	61.8
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.0
21 - 30 ปี	11	2.9
31 - 40 ปี	48	12.6
41 - 50 ปี	142	37.4
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	179	47.1
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 47.1 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37.4 และช่วง อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	50	13.2
สมรส	245	64.4
หม้าย	85	22.4
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.4 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย ร้อยละ 22.4 และสถานภาพโสด ร้อยละ 13.2

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	6	1.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	32	8.4
ปวส.หรืออนุปริญญา	42	11.1
ปริญญาตรี	217	57.1
สูงกว่าปริญญาตรี	83	21.8
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.8 และระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 11.1

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	17	4.5
ข้าราชการ	92	24.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	9.7
พนักงานบริษัทเอกชน	60	15.8
ธุรกิจส่วนตัว	174	45.8
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 45.8 รองลงมาทำอาชีพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 24.2 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 15.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25,000 บาท	35	9.2
25,000 - 50,000 บาท	51	13.4
50,001 - 75,000 บาท	145	38.2
75,001 - 100,000 บาท	63	16.6
100,001 - 125,000 บาท	44	11.6
125,000 บาทขึ้นไป	42	11.0
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 75,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ 25,000 - 50,000 บาท ร้อยละ 13.4 125,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 11.0

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนาอยู่ในทวีป	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกัน	182	47.9
ยุโรป	198	52.1
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปมากที่สุด ร้อยละ 52.1 และทวีปอเมริกัน ร้อยละ 47.9

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยว	51	13.5
เพื่อการทำงาน	35	9.2
เพื่อการพำนักระยะยาว	254	66.8
เพื่อการศึกษา	34	8.9
อื่นๆ	6	1.6
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ มาเที่ยวและเยี่ยมเพื่อน (3คน) เยี่ยมญาติที่ป่วย (2คน) มาหาคู่ครอง (1คน)

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ เพื่อการพำนักระยะยาว ร้อยละ 66.8 รองลงมาคือ เพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 13.5 และเพื่อการทำงาน ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่

จำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ครั้ง	57	15.0
4 – 6 ครั้ง	64	16.8
มากกว่า 6 ครั้ง	259	68.2
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เคยมาอาศัยที่จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด คือ มากกว่า 6 ครั้ง ร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 16.8 และ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

เดือนที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
มกราคม	144	37.9
กุมภาพันธ์	143	37.6
มีนาคม	122	32.1
เมษายน	157	41.3
พฤษภาคม	109	28.7
มิถุนายน	86	22.6
กรกฎาคม	49	12.9
สิงหาคม	64	16.8
กันยายน	98	25.8
ตุลาคม	133	35.0
พฤศจิกายน	162	42.6
ธันวาคม	165	43.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ในเดือนธันวาคม ร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ เดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 42.6 เดือนเมษายน ร้อยละ 41.3

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าห้องชุดต่อครั้ง

ระยะเวลาในการเข้าห้องชุดต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 เดือน	10	2.6
ระยะเวลา 2 – 3 เดือน	31	8.2
ระยะเวลา 4 – 5 เดือน	72	18.9
มากกว่า 6 เดือน	267	70.3
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าห้องชุดต่อครั้งมากที่สุด คือ มากกว่า 6 เดือน ร้อยละ 70.3 รองลงมาคือ ระยะเวลา 4 – 5 เดือน ร้อยละ 18.9 และระยะเวลา 2 – 3 เดือน 6 เดือน ร้อยละ 8.2

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการกลับมาเข้าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง

ความต้องการกลับมาเข้าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาอีก	254	66.8
ไม่กลับมาอีก	126	33.2
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการกลับมาเข้าห้องชุดในจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง ร้อยละ 66.8 รองลงมาคือ ไม่กลับมาอีก ร้อยละ 33.2

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการอยู่

ช่วงราคาค่าเช่าห้องชุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเท่ากับ 5,000 บาท	52	13.7
ราคา 5,001 – 10,000 บาท	87	22.9
ราคา 10,001 – 15,000 บาท	116	30.5
ราคา 15,001 – 20,000 บาท	76	20.0
มากกว่า 20,000 บาท	49	12.9
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีห้องชุดที่ใช้บริการอยู่ในช่วงราคา 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ ช่วงราคา 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 22.9 และช่วงราคา 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดห้องชุดที่ท่านใช้บริการอยู่

ขนาดห้องชุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเท่ากับ 50 ตารางเมตร	130	34.2
ระหว่าง 51 – 100 ตารางเมตร	101	26.6
ระหว่าง 101 – 150 ตารางเมตร	65	17.1
ระหว่าง 151 – 200 ตารางเมตร	50	13.2
มากกว่า 201 ตารางเมตร	34	8.9
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีห้องชุดที่ใช้บริการอยู่ในขนาดน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ตารางเมตร ร้อยละ 34.2 รองลงมาคือขนาดระหว่าง 51 – 100 ตารางเมตร ร้อยละ 26.6 และขนาดระหว่าง 101 – 150 ตารางเมตร ร้อยละ 17.1



ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามย่านที่พักอาศัย

ย่านที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ถนนช้างคลาน	109	28.7
ถนนห้วยแก้ว	177	46.6
ถนนนิมมานเหมินท์	89	23.4
อื่นๆ	5	1.3
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ถนนคลองชลประทาน (3 คน) ถนนนวรัฐ (2 คน)

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีย่านที่พักอาศัยบนถนนห้วยแก้ว ร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ ถนนช้างคลาน ร้อยละ 28.7 และถนนนิมมานเหมินท์ ร้อยละ 23.4

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจ

ผู้ตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง	264	69.5
ผู้ร่วมเดินทาง	76	20.0
บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดทำให้	8	2.1
บริษัทการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดทำให้	0	0.0
ญาติ/เพื่อนเป็นผู้จัดเตรียมให้	32	8.4
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้ตัดสินใจในการเลือกเช่าห้องชุด โดยเป็นผู้ตัดสินใจเอง ร้อยละ 69.5 รองลงมาผู้ร่วมทางเป็นผู้ตัดสินใจ ร้อยละ 20.0 และญาติ/เพื่อนเป็นผู้จัดเตรียมให้ ร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ตัวแทน (Agent)	229	60.3
อินเทอร์เน็ต	97	25.5
ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ	44	11.6
นิตยสาร	101	26.6
หนังสือแนะนำ	76	20.0
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	0	0.0
บริษัทท่องเที่ยว	9	2.4
อื่นๆ	31	8.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ญาติแนะนำ (12คน) เพื่อนแนะนำ (10 คน) หาเอง (8 คน) ป้ายโฆษณา (1คน)

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับห้องชุดจาก ตัวแทน (Agent) มากที่สุด ร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ นิตยสาร ร้อยละ 26.6 และ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 25.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.1 ความสะอาดของห้องพัก	41 (10.79)	307 (80.79)	17 (4.47)	9 (2.37)	6 (1.58)	3.97 (มาก)	6
1.2 ห้องพักตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	31 (8.16)	306 (80.53)	17 (4.47)	10 (2.63)	16 (4.21)	3.86 (มาก)	16
1.3 ขนาดของห้องพัก	37 (9.74)	58 (15.26)	185 (48.68)	60 (15.79)	40 (10.53)	2.98 (ปาน กลาง)	17
1.4 ห้องพักมีไฟฟ้าและแสง สว่างเพียงพอ	289 (76.05)	42 (11.05)	32 (8.42)	10 (2.63)	7 (1.84)	4.57 (มาก ที่สุด)	5
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ที่วี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ทำงาน โซฟา ถังขยะ	319 (83.95)	34 (8.95)	13 (3.42)	8 (2.11)	6 (1.58)	4.72 (มาก ที่สุด)	1
1.6 ขนาดของเตียงนอน เหมาะสม	37 (9.74)	302 (79.47)	20 (5.26)	10 (2.63)	11 (2.89)	3.91 (มาก)	14
1.7 มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ในสภาพดี	35 (9.21)	308 (81.05)	15 (3.95)	11 (2.89)	11 (2.89)	3.91 (มาก)	12
1.8 ขนาดของห้องน้ำ เหมาะสม	35 (9.21)	307 (80.79)	19 (5.00)	11 (2.89)	8 (2.11)	3.92 (มาก)	11

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
1.9 ความสบายของที่นั่งนอน ไม่ แข็งหรือนุ่ม เกินไป	32 (8.42)	311 (81.84)	25 (6.58)	5 (1.32)	7 (1.84)	3.94 (มาก)	8
1.10 มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้อง อาบน้ำ	297 (78.16)	39 (10.26)	24 (6.32)	11 (2.89)	9 (2.37)	4.59 (มากที่สุด)	4
1.11 การทำงานของ เครื่องปรับอากาศในห้องพัก เสียงไม่รบกวน อุดหนุน เหมาะสม	31 (8.16)	315 (82.89)	17 (4.47)	8 (2.11)	9 (2.37)	3.92 (มาก)	10
1.12 มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	315 (82.89)	40 (10.53)	9 (2.37)	7 (1.84)	9 (2.37)	4.70 (มากที่สุด)	2
1.13 มีเคเบิลทีวี	307 (80.79)	38 (10.00)	17 (4.47)	6 (1.58)	12 (3.16)	4.64 (มากที่สุด)	3
1.14 มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก	34 (8.95)	48 (12.63)	201 (52.89)	62 (16.32)	35 (9.21)	2.96 (ปานกลาง)	18
1.15 มีบริการ fitness	38 (10.00)	304 (80.00)	13 (3.42)	12 (3.16)	13 (3.42)	3.90 (มาก)	15
1.16 มีบริการสระว่ายน้ำ	37 (9.74)	311 (81.84)	16 (4.21)	3 (0.79)	13 (3.42)	3.94 (มาก)	8
1.17 มีบริการร้านอาหาร หรือ Minimart	39 (10.26)	302 (79.47)	17 (4.47)	9 (2.37)	13 (3.42)	3.91 (มาก)	12
1.18 มีบริการทำความสะอาด	35 (9.21)	317 (83.42)	13 (3.42)	8 (2.11)	7 (1.84)	3.96 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.02</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โฆษณา ดังขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.70) และการมีเคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
2.1 อัตราค่าห้องพัก ไม่เกิน เดือนละ 10,000 บาท	34 (8.95)	60 (15.79)	182 (47.89)	55 (14.47)	49 (12.89)	2.93 (ปานกลาง)	3
2.2 อัตราค่าบริการทำความสะอาด สะอาด ไม่เกินครั้งละ 150 บาท	10 (2.63)	12 (3.16)	74 (19.47)	244 (64.21)	40 (10.53)	2.23 (น้อย)	7
2.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ ภายในตามอัตราทั่วไป	13 (3.42)	11 (2.89)	79 (20.79)	231 (60.79)	46 (12.11)	2.25 (น้อย)	6
2.4 อัตราค่าบริการ Internet ไม่เกินเดือนละ 600 บาท	15 (3.95)	8 (2.11)	77 (20.26)	237 (62.37)	43 (11.32)	2.25 (น้อย)	5
2.5 อัตราค่าบริการ Cable TV ไม่เกินเดือนละ 500 บาท	10 (2.63)	8 (2.11)	85 (22.37)	244 (64.21)	33 (8.68)	2.26 (น้อย)	4
2.6 อัตราค่าส่วนกลางของ ห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท	33 (8.68)	303 (79.74)	16 (4.21)	14 (3.68)	14 (3.68)	3.86 (มาก)	1
2.7 รูปแบบการชำระเงิน สามารถเลือกได้ว่าจะชำระ เงินสดหรือบัตรเครดิต	47 (12.37)	53 (13.95)	179 (47.11)	70 (18.42)	31 (8.16)	3.04 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.69</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการชำระเงินที่สามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.04) และการมีอัตราค่าห้องพักไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
3.1 ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	314 (82.63)	38 (10.00)	14 (3.68)	9 (2.37)	5 (1.32)	4.70 (มากที่สุด)	1
3.2 ใกล้แหล่งชุมชน	304 (80.00)	38 (10.00)	16 (4.21)	8 (2.11)	14 (3.68)	4.61 (มากที่สุด)	4
3.3 ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	75 (19.74)	265 (69.74)	21 (5.53)	15 (3.95)	4 (1.05)	4.03 (มาก)	8
3.4 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	77 (20.26)	268 (70.53)	15 (3.95)	7 (1.84)	13 (3.42)	4.02 (มาก)	9
3.5 ใกล้แหล่งบันเทิง	76 (20.00)	271 (71.32)	15 (3.95)	9 (2.37)	9 (2.37)	4.04 (มาก)	7
3.6 ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	64 (16.84)	271 (71.32)	21 (5.53)	11 (2.89)	13 (3.42)	3.95 (มาก)	10
3.7 มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	64 (16.84)	272 (71.58)	20 (5.26)	9 (2.37)	15 (3.95)	3.95 (มาก)	11
3.8 สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	91 (23.95)	258 (67.89)	13 (3.42)	10 (2.63)	8 (2.11)	4.09 (มาก)	5
3.9 สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล	299 (78.68)	48 (12.63)	20 (5.26)	5 (1.32)	8 (2.11)	4.64 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
3.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	76 (20.00)	273 (71.84)	16 (4.21)	9 (2.37)	6 (1.58)	4.06 (มาก)	6
3.11 มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการ จอดรถ	43 (11.32)	52 (13.68)	194 (51.05)	49 (12.89)	42 (11.05)	3.01 (ปานกลาง)	12
3.12 สถานที่ที่มีความปลอดภัย	302 (79.47)	38 (10.00)	18 (4.74)	14 (3.68)	8 (2.11)	4.61 (มากที่สุด)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.14</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ที่ตั้งที่สะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.64) และการที่สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
4.1 การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	39 (10.26)	55 (14.47)	178 (46.84)	63 (16.58)	45 (11.84)	2.95 (ปานกลาง)	8
4.2 การโฆษณาทางแผ่นพับสิ่งพิมพ์ ป้าย	75 (19.74)	265 (69.74)	19 (5.00)	17 (4.47)	4 (1.05)	4.03 (มาก)	2
4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์	299 (78.68)	48 (12.63)	14 (3.68)	9 (2.37)	10 (2.63)	4.62 (มากที่สุด)	1
4.4 การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ หรือกลับมาพักซ้ำ	37 (9.74)	62 (16.32)	191 (50.26)	57 (15.00)	33 (8.68)	3.03 (ปานกลาง)	6
4.5 ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องซ้ำ	10 (2.63)	7 (1.84)	75 (19.74)	242 (63.68)	46 (12.11)	2.19 (น้อย)	9
4.6 พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	79 (20.79)	258 (67.89)	24 (6.32)	8 (2.11)	11 (2.89)	3.96 (มาก)	5
4.7 แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี	35 (9.21)	52 (13.68)	189 (49.74)	67 (17.63)	37 (9.74)	2.95 (ปานกลาง)	7
4.8 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้	72 (18.95)	268 (70.53)	21 (5.53)	11 (2.89)	8 (2.11)	4.01 (มาก)	3
4.9 มี website ของอาคารห้องชุด	71 (18.68)	264 (69.47)	20 (5.26)	9 (2.37)	16 (4.21)	3.96 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.52</b> (มาก)	



จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
5.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	313 (82.37)	31 (8.16)	16 (4.21)	7 (1.84)	13 (3.42)	4.64 (มากที่สุด)	4
5.2 พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ	308 (81.05)	41 (10.79)	14 (3.68)	6 (1.58)	11 (2.89)	4.66 (มากที่สุด)	2
5.3 พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ	303 (79.74)	42 (11.05)	19 (5.00)	7 (1.84)	9 (2.37)	4.64 (มากที่สุด)	5
5.4 พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	312 (82.11)	39 (10.26)	14 (3.68)	10 (2.63)	5 (1.32)	4.69 (มากที่สุด)	1
5.5 พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	309 (81.32)	39 (10.26)	12 (3.16)	8 (2.11)	12 (3.16)	4.64 (มากที่สุด)	3
5.6 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	298 (78.42)	47 (12.37)	19 (5.00)	10 (2.63)	6 (1.58)	4.63 (มากที่สุด)	6

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
5.7 พนักงานต้อนรับมีความ รับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปาก กับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุก ตอนเช้า หรือจัดหารถ โดยสารให้ เป็นต้น	305 (80.26)	37 (9.74)	17 (4.47)	10 (2.63)	11 (2.89)	4.62  (มากที่สุด)	8
5.8 พนักงานต้อนรับมีความ เข้าใจความต้องการ ของ ลูกค้า	304 (80.00)	40 (10.53)	19 (5.00)	7 (1.84)	10 (2.63)	4.63  (มากที่สุด)	6
5.9 พนักงานต้อนรับพูดจา สุภาพกับลูกค้า	69 (18.16)	281 (73.95)	18 (4.74)	5 (1.32)	7 (1.84)	4.05  (มาก)	11
5.10 พนักงานต้อนรับ ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอ ภาค	79 (20.79)	269 (70.79)	19 (5.00)	5 (1.32)	8 (2.11)	4.07  (มาก)	10
5.11 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	83 (21.84)	262 (68.95)	12 (3.16)	14 (3.68)	9 (2.37)	4.04  (มาก)	12
5.12 พนักงานทำความสะอาด มีกิจกรรมยามว่าง และแต่งกาย เหมาะสม	72 (18.95)	267 (70.26)	20 (5.26)	10 (2.63)	11 (2.89)	4.00  (มาก)	13
5.13 พนักงานรักษาความ ปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มี ความตั้งใจและกระตือรือร้น ใน การให้บริการ	89 (23.42)	264 (69.47)	15 (3.95)	8 (2.11)	4 (1.05)	4.12  (มาก)	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.41</b> <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) และพนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
6.1 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก	273 (71.84)	68 (17.89)	17 (4.47)	12 (3.16)	10 (2.63)	4.53 (มากที่สุด)	1
6.2 ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า	83 (21.84)	249 (65.53)	18 (4.74)	14 (3.68)	16 (4.21)	3.97 (มาก)	4
6.3 ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	72 (18.95)	274 (72.11)	13 (3.42)	13 (3.42)	8 (2.11)	4.02 (มาก)	3
6.4 ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น)	270 (71.05)	72 (18.95)	14 (3.68)	13 (3.42)	11 (2.89)	4.52 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.26 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.52) และการที่ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
7.1 ป้ายชื่อของที่พักมองเห็น ได้ชัดเจน	71 (0.00)	246 (0.00)	29 (0.00)	18 (0.00)	16 (0.00)	3.89 (มาก)	12
7.2 ภาพพจน์และชื่อเสียงของ ห้องชุด	81 (21.32)	261 (68.68)	22 (5.79)	10 (2.63)	6 (1.58)	4.06 (มาก)	6
7.3 ความสะอาดของตึก และ บริเวณสถานที่โดยรวม (ตึก คูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น)	267 (70.26)	70 (18.42)	14 (3.68)	16 (4.21)	13 (3.42)	4.48 (มาก)	3
7.4 ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (สภาพแวดล้อมของตึกคู สะอาด ไม่รก เป็นต้น)	282 (74.21)	61 (16.05)	17 (4.47)	14 (3.68)	6 (1.58)	4.58 (มากที่สุด)	1
7.5 การตกแต่งภายในห้องชุด ที่ให้บริการ (ลักษณะการจัด ห้องนอน การตกแต่งห้อง ที่ เป็นเอกลักษณ์)	66 (17.37)	289 (76.05)	14 (3.68)	4 (1.05)	7 (1.84)	4.06 (มาก)	5
7.6 การถ่ายเทอากาศภายใน ห้องพัก	76 (20.00)	264 (69.47)	23 (6.05)	10 (2.63)	7 (1.84)	4.03 (มาก)	8

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
7.7 ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก	64 (16.84)	270 (71.05)	24 (6.32)	9 (2.37)	13 (3.42)	3.96 (มาก)	10
7.8 ที่จอดรถมีความปลอดภัย	75 (19.74)	263 (69.21)	24 (6.32)	12 (3.16)	6 (1.58)	4.02 (มาก)	9
7.9 การจัดภูมิทัศน์รอบ บริเวณที่พัก	70 (18.42)	279 (73.42)	15 (3.95)	8 (2.11)	8 (2.11)	4.04 (มาก)	7
7.10 ชุดแต่งกายของพนักงาน ที่เป็นเอกลักษณ์	36 (9.47)	56 (14.74)	202 (53.16)	58 (15.26)	28 (7.37)	3.04 (ปานกลาง)	14
7.11 ความสะอาดของห้องน้ำ ที่ให้บริการ เหมาะสม	274 (72.11)	70 (18.42)	16 (4.21)	10 (2.63)	10 (2.63)	4.55 (มากที่สุด)	2
7.12 ระบบรักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง	76 (20.00)	275 (72.37)	18 (4.74)	6 (1.58)	5 (1.32)	4.08 (มาก)	4
7.13 ระบบกล้องวงจรปิด	63 (16.58)	265 (69.74)	24 (6.32)	18 (4.74)	10 (2.63)	3.93 (มาก)	11
7.14 ระบบกฎระเบียบเลคโทร นิก	34 (8.95)	59 (15.53)	183 (48.16)	62 (16.32)	42 (11.05)	2.95 (ปานกลาง)	15
7.15 มีห้องรับรองส่วนกลาง ไว้บริการ	44 (11.58)	57 (15.00)	193 (50.79)	48 (12.63)	38 (10.00)	3.06 (ปานกลาง)	13
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.91</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.55) และความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (ตึกดูสะอาด สะอาดตา เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

**ตารางที่ 4.25** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.02	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	2.69	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านสถานที่	4.14	มาก	3
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก	6
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.41	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.26	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.91	มาก	5

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.69)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	102	26.84
สัญญาณเคเบิลทีวีไม่ชัด	89	23.42
แอร์ไม่เย็น	82	21.58
ที่นอนแข็งหรือนุ่มเกินไปนอนไม่สบาย	35	9.21
ห้องน้ำแคบ	34	8.95
น้ำไม่ร้อน หรือร้อนเกินไป	28	7.37
ห้องชุดมืดแสงสว่างไม่เพียงพอ	27	7.11
ห้องชุดตกแต่งไม่ดี	20	5.26
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน โซฟา	19	5.00
เตียงนอนเล็กเกินไป	17	4.47
ห้องชุดไม่สะอาด	16	4.21
ห้องชุดแคบอึดอัด	15	3.95
ไม่มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ในสภาพชำรุด	14	3.68
ไม่มีบริการสระว่ายน้ำ หรือ สระว่ายน้ำชำรุด	14	3.68
ไม่มีบริการ fitness	13	3.42
ไม่มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก	9	2.37
อาหารไม่อร่อย หรือ Minimart มีของไม่ครบ	4	1.05
แม่บ้านทำความสะอาดไม่เรียบร้อย	4	1.05

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ระบบอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ (ร้อยละ 26.84) รองลงมาคือ สัญญาณเคเบิลทีวีไม่ชัด (ร้อยละ 23.42) และแอร์ไม่เย็น (ร้อยละ 21.58)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
คิดค่าส่วนกลางของห้องชุด แพงเกินไป	70	18.42
คิดค่าบริการค่าเคเบิลทีวีแพงเกินไป	56	14.74
คิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพงเกินไป	32	8.42
คิดค่าบริการโทรศัพท์ภายใน แพงเกินไป	20	5.26
ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้	8	2.11
คิดค่าห้องชุดแพงเกินไป	4	1.05
คิดค่าบริการทำความสะอาด แพงเกินไป	3	0.79

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การคิดค่าส่วนกลางของห้องชุดที่แพงเกินไป (ร้อยละ 18.42) รองลงมาคือการคิดค่าเคเบิลทีวีที่แพงเกินไป (ร้อยละ 14.74) และ การคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่แพงเกินไป (ร้อยละ 8.42)

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ไกลแหล่งจับจ่ายซื้อของ	99	26.05
ไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้	68	17.89
ไกลสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	52	13.68
การเดินทางมาพักไม่สะดวก	34	8.95
ไกลแหล่งบันเทิงต่างๆ	28	7.37
ไกลแหล่งชุมชน	20	5.26
ไกลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	16	4.21
ไม่สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	11	2.89
บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	8	2.11
ไม่มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ	6	1.58
ไม่มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	5	1.32
สถานที่ไม่มีความปลอดภัย	2	0.53



หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ความไกลจากแหล่งจำหน่ายเชื้อของ (ร้อยละ 26.05) รองลงมาคือ การไม่สามารถเข้าไปดูข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ (ร้อยละ 17.89) และ ความไกลจากสถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน (ร้อยละ 13.68)

**ตารางที่ 4.29** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	63	16.58
ไม่สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้	59	15.53
ไม่มีการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคาห้องพัก	27	7.11
ขาดการประชาสัมพันธ์	8	2.11
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆมีน้อย	5	1.32
มีการคิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	5	1.32
ไม่มี website ของอาคารห้องชุด	4	1.05

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การขาดการแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี เป็นต้น (ร้อยละ 16.58) รองลงมาคือ การไม่สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ (ร้อยละ 15.53) และ การไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่นการลดราคาห้องพัก (ร้อยละ 7.11)

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับไม่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	107	28.16
พนักงานต้อนรับไม่สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ	104	27.37
พนักงานต้อนรับไม่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้	32	8.42
พนักงานต้อนรับไม่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	30	7.89
พนักงานต้อนรับไม่มีความนอบน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการให้บริการ	30	7.89
พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	29	7.63
พนักงานต้อนรับแต่งกายไม่สุภาพ	19	5.00
พนักงานต้อนรับไม่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	12	3.16
พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	12	3.16
พนักงานต้อนรับพูดจาไม่สุภาพกับลูกค้า	10	2.63
ไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง	9	2.37
พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	6	1.58
พนักงานทำความสะอาด แต่งกายไม่เรียบร้อย และมีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม	1	0.26

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การที่พนักงานต้อนรับไม่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ (ร้อยละ 28.16) รองลงมาคือ การที่พนักงานต้อนรับไม่สามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ (ร้อยละ 27.37) และ การที่พนักงานต้อนรับไม่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ (ร้อยละ 8.42)

**ตารางที่ 4.31** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า	57	15.00
ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ	38	10.00
กระบวนการให้บริการล่าช้าในด้านการจองห้องพัก	12	3.16
ขั้นตอนการคืนห้องล่าช้า	4	1.05

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ขั้นตอนการชำระเงินล่าช้า (ร้อยละ 15.00) รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการที่ผิดพลาด เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ (ร้อยละ 10.00) และ กระบวนการให้บริการล่าช้าในด้านการจองห้องพัก (ร้อยละ 3.16)

**ตารางที่ 4.32** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความปลอดภัยทรัพย์สินในห้องพัก	82	21.58
บริเวณสถานที่โดยรวมไม่สะอาด	59	15.53
ขาดระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	38	10.00
การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พักไม่สวยงาม	36	9.47
ห้องน้ำที่ให้บริการไม่สะอาด	30	7.89
ชุดแต่งกายของพนักงานไม่เป็นเอกลักษณ์	12	3.16
ไม่มีความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	11	2.89
ขาดการตกแต่งภายในห้องชุดที่ให้บริการ (ลักษณะการจัดห้องนอน การตกแต่งห้องไม่มีความเป็นเอกลักษณ์)	10	2.63
ห้องพักมีกลิ่นอับอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	10	2.63

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ	10	2.63
ไม่มีระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์	4	1.05
ป้ายชื่อของที่พักมองเห็นไม่ชัดเจน	3	0.79
ขาดภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องชุด	3	0.79
ไม่มีระบบกล้องวงจรปิดบริการ	3	0.79
ที่จอดรถไม่มีความปลอดภัย	1	0.26

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีความปลอดภัยของทรัพย์สินในห้องพัก (ร้อยละ 21.58) รองลงมาคือ บริเวณสถานที่โดยรวมไม่สะอาด (ร้อยละ 15.53) และ การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พักไม่สวยงาม (ร้อยละ 10.00)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีที่จอดรถเพิ่มขึ้น (12 ราย)
- ควรมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตหรืออินเทอร์เน็ตระบบไร้สาย(WiFi)โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (7 ราย)
- ควรเพิ่มบริการรถ รับ-ส่ง ประจำอาคารชุด (4 ราย)
- ห้องพักต้องมีการตกแต่งอย่างสวยงามทันสมัย น่าอยู่ (4 ราย)
- ควรมีการบริการอย่างครบวงจร เช่น การบริการ 24 ชั่วโมงในบางอาคาร (3 ราย)
- ควรเพิ่มการรักษาความปลอดภัยที่นอกเหนือจากการใช้กล้องวงจรปิดเท่านั้น (2 ราย)
- ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน และควรมีเจ้าหน้าที่จากภาครัฐเข้ามาตรวจสอบสภาพอาคารชุด และมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกัน (1 ราย)
- ควรเพิ่มบริการรถ รับ-ส่ง ประจำอาคารชุด (1 ราย)
- บริเวณล็อบบี้มีผู้คนไป (1 ราย)
- อัตราค่าน้ำและไฟควรที่ใกล้เคียงกับโครงการห้องชุดที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน (1 ราย)
- มีเสียงรบกวนมากเกินไป อยากให้ที่พักมีความเงียบสงบจริงๆ อย่างที่ควรจะเป็น (1 ราย)
- ควรมีการคัดเลือกคุณสมบัติของผู้เข้าพักระยะยาวอย่างรอบคอบด้วย (1 ราย)
- ควรซ่อมแซมและทาสีอาคารใหม่ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิลำเนา	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
1.1 ความสะอาดของห้องพัก	4.61 (มากที่สุด)	3.40 (ปานกลาง)
1.2 ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
1.3 ขนาดของห้องพัก	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.4 ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ	4.60 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ที่วี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ	4.71 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
1.6 ขนาดของเตียงนอนเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
1.7 มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ในสภาพดี	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
1.8 ขนาดของห้องน้ำเหมาะสม	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
1.9 ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่มเกินไป	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)
1.10 มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ	4.50 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
1.11 การทำงานของเครื่องปรับอากาศในห้องพัก เสียงไม่ รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)
1.12 มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4.70 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
1.13 มีเคเบิลทีวี	4.44 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
1.14 มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการใน ห้องพัก	3.02 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
1.15 มีบริการ fitness	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)
1.16 มีบริการสระว่ายน้ำ	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)
1.17 มีบริการร้านอาหาร หรือ Minimart	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
1.18 มีบริการทำความสะอาด	4.01 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.04</b> <b>(มาก)</b>	<b>3.97</b> <b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ ความสะอาดของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ มีเคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.67)

**ตารางที่ 4.34** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยด้านราคา	ภูมิลำเนา	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราค่าห้องพัก ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท	2.93 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
2.2 อัตราค่าบริการทำความสะอาด ไม่เกินครั้งละ 150 บาท	2.20 (น้อย)	2.26 (น้อย)
2.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ภายในตามอัตราต่างๆไป	2.28 (น้อย)	2.21 (น้อย)
2.4 อัตราค่าบริการ Internet ไม่เกินเดือนละ 600 บาท	2.21 (น้อย)	2.30 (น้อย)
2.5 อัตราค่าบริการ Cable TV ไม่เกินเดือนละ 500 บาท	2.24 (น้อย)	2.27 (น้อย)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.6 อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700บาท	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)
2.7 รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	3.07 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดที่ไม่เกินเดือนละ 700บาท (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา คือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.07) และ อัตราค่าห้องพักที่ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดที่ไม่เกินเดือนละ 700บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา คือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.01) และ อัตราค่าห้องพักที่ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.94)



ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านสถานที่	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
3.1 ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	4.73 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
3.2 ใกล้แหล่งชุมชน	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
3.3 ใกล้แหล่งจ่ายซื้อของ	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
3.4 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.62 (มากที่สุด)	3.45 (ปานกลาง)
3.5 ใกล้แหล่งบันเทิง	3.45 (ปานกลาง)	4.60 (มากที่สุด)
3.6 ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)
3.7 มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
3.8 สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
3.9 สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล	4.56 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
3.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.11 มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการ จอดรถ	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
3.12 สถานที่มีความปลอดภัย	4.60 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ ความใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา คือ สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.62) และ ความใกล้แหล่งบันเทิง (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
4.2 การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	4.20 (มาก)	3.81 (มาก)
4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์	4.45 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
4.4 การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ หรือกลับมาพักซ้ำ	3.01 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
4.5 ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	2.16 (น้อย)	2.23 (น้อย)
4.6 พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
4.7 แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
4.8 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)
4.9 มี website ของอาคารห้องชุด	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 4.20) และความสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.64 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
5.2 พนักงานต้อนรับมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ	4.60 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
5.4 พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.62 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
5.5 พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.59 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
5.6 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	4.59 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
5.7 พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	4.54 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
5.8 พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า	4.53 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
5.9 พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า	4.65 (มากที่สุด)	3.45 (ปานกลาง)
5.10 พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.11 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)
5.12 พนักงานทำความสะอาดมีกิจกรรมยามราตรี และแต่งกายเหมาะสม	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
5.13 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกรีธา มารยาทดี มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับมีความอบอุ่น สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก	4.57 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
6.2 ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)
6.4 ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น)	4.49 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.27</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา

คือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อของที่พักรวมมองเห็นได้ชัดเจน	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)
7.2 ภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องชุด	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
7.3 ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (ตึก คูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น)	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)
7.4 ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม (สภาพแวดล้อมของตึกคูสะอาด ไม่รก เป็นต้น)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
7.5 การตกแต่งภายในห้องชุดที่ให้บริการ (ลักษณะการจัด ห้องนอน การตกแต่งห้อง ที่เป็นเอกลักษณ์)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
7.6 การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)
7.7 ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
7.8 ที่จอดรถมีความปลอดภัย	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)



ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภูมิภาค	
	ยุโรป (N= 198)	อเมริกัน (N= 182)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พัก	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)
7.10 ชุดแต่งกายของพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์	3.04 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
7.11 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	4.54 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
7.12 ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)
7.13 ระบบกล้องวงจรปิด	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)
7.14 ระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
7.15 มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ	3.08 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.92</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความ

สวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47)

**ตารางที่ 4.40** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจ จำแนกตามภูมิลำเนา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ยุโรป		อเมริกัน	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.04	มาก	3.97	มาก
ปัจจัยด้านราคา	2.67	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่	4.15	มาก	4.14	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52	มาก	3.51	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.41	มาก	4.41	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.27	มาก	4.25	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.91	มาก	3.92	มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรปโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) และ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.71)

#### 4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันที่พักอาศัยในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ความสะอาดของห้องพัก	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
1.2 ห้องพักตกแต่งสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)
1.3 ขนาดของห้องพัก	2.95 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
1.4 ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ	4.65 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ทำงาน โซฟา ถังขยะ	4.65 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
1.6 ขนาดของเตียงนอนเหมาะสม	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)
1.7 มีเครื่องสุขภัณฑ์ครบถ้วน และอยู่ใน สภาพดี	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)
1.8 ขนาดของห้องน้ำเหมาะสม	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)
1.9 ความสบายของที่นอน ไม่แข็งหรือนุ่ม เกินไป	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)
1.10 มีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ	4.66 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
1.11 การทำงานของเครื่องปรับอากาศใน ห้องพัก เสียงไม่รบกวน อุณหภูมิเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
1.12 มีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI	4.58 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
1.13 มีเคเบิลทีวี	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.81 (มากที่สุด)
1.14 มีทีวี นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ ใน ห้องพัก	2.90 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
1.15 มีบริการ fitness	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.16 มีบริการสระว่ายน้ำ	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)
1.17 มีบริการร้านอาหาร หรือ Minimart	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
1.18 มีบริการทำความสะอาด	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.02</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.41 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือการมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็นทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และการมีเคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โซฟา ถังขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และการมีเคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการ

เลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีอินเทอร์เน็ตระบบ WIFI (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โฆษณา ถึงขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และ การมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องอาบน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีเคเบิลทีวี (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ตู้เย็น ทีวี ตู้เสื้อผ้า โต๊ะทำงาน เก้าอี้ทำงาน โฆษณา ถึงขยะ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ ห้องพักรับไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

**ตารางที่ 4.42** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 อัตราค่าห้องพัก ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
2.2 อัตราค่าบริการทำความสะอาด ไม่เกินครั้งละ 150 บาท	2.30 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.43 (น้อย)
2.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ภายในตามอัตราทั่วไป	2.13 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.31 (น้อย)
2.4 อัตราค่าบริการ Internet ไม่เกินเดือนละ 600 บาท	2.28 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.26 (น้อย)
2.5 อัตราค่าบริการ Cable TV ไม่เกินเดือนละ 500 บาท	2.31 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.19 (น้อย)
2.6 อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
2.7 รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่า จะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต	2.99 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือรูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.99) และ อัตราค่าห้องพักไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 2.99) และ อัตราค่าห้องพัก ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกินเดือนละ 700 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ รูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.21) และ อัตราค่าห้องพัก ไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ อัตราค่าส่วนกลางของห้องชุดไม่เกิน

เดือนละ 700 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือรูปแบบการชำระเงินสามารถเลือกได้ว่าจะชำระเงินสดหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.05) และ อัตราค่าห้องพักไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก	4.64 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
3.2 ใกล้แหล่งชุมชน	4.55 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
3.3 ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)
3.4 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)
3.5 ใกล้แหล่งบันเทิง	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)
3.6 ใกล้สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ สนามบิน	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)
3.7 มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ	3.99 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)
3.8 สะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)
3.9 สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมลล์	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)



ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.11 มีพนักงานดูแลอำนวยความสะดวกในการจอดรถ	3.09 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
3.12 สถานที่มีความปลอดภัย	4.62 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ สถานที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาพัก (ค่าเฉลี่ย

4.86) รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.77) และ สะดวกในการติดต่อทางเว็บไซต์/อีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์	2.85 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4.2 การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)
4.3 การโฆษณาทางเว็บไซต์	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
4.4 การลดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่พักประจำ หรือกลับมาพักซ้ำ	2.92 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.5 ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า	2.17 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.16 (น้อย)
4.6 พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ ของแต่ละอาคารชุด (เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น)	4.07 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	4.10 (มาก)
4.7 แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แจกฟรี	2.91 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
4.8 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)
4.9 มี website ของอาคารห้องชุด	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ การโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ มี website ของอาคารห้องชุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการโฆษณาทางแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ ป้าย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อย

ที่มีผลต่อการเลือกเข้าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ พนักงานแนะนำการให้บริการด้านต่างๆของแต่ละอาคารชุด เช่น บริการติดต่ออินเทอร์เน็ต, เคเบิลทีวี เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,001 – 75,000 บาท	75,001 – 100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	N = 86	N = 145	N = 63	N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.48 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
5.2 พนักงานต้อนรับมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
5.3 พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ	4.64 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
5.4 พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.69 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
5.5 พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.60 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
5.6 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	4.47 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
5.7 พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น	4.63 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.8 พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า	4.66 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
5.9 พนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพกับลูกค้า	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)
5.10 พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าอย่าง เสมอภาค	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)
5.11 มีพนักงานให้บริการ 24 ชั่วโมง	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)
5.12 พนักงานทำความสะอาดมี กิจกรรมรยาที่ดี และแต่งกายเหมาะสม	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
5.13 พนักงานรักษาความปลอดภัยมีกิริยา มารยาทดี มีความตั้งใจและกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 4.45 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และ พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการ ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.73) และ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น โทรปลุกตอนเช้า หรือจัดหารถโดยสารให้ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.78) และ พนักงานต้อนรับสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานต้อนรับมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.71) และ พนักงานต้อนรับมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการ จองห้องพัก	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
6.2 ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
6.3 ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
6.4 ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิด ค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ (เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น)	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b> (มาก)	<b>4.22</b> (มาก)	<b>4.29</b> (มาก)	<b>4.33</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.46 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ ขั้นตอนการคืนห้องพักไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย

4.51) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านการจองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ ขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง เช่น การคิดค่าบริการต่างๆ มีการแยกมิเตอร์ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ขั้นตอนการชำระเงินไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.09)



ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อของที่พักมองเห็น ได้ชัดเจน (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
7.2 ภาพพจน์และชื่อเสียงของห้องชุด (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
7.3 ความสะอาดของตึก และบริเวณ สถานที่โดยรวม (ตึกดูสะอาด สะดุด ตา เป็นต้น) (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.21 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
7.4 ความสวยงามของตึก และบริเวณ สถานที่โดยรวม (สภาพแวดล้อมของ ตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น) (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
7.5 การตกแต่งภายในห้องชุดที่ ให้บริการ (ลักษณะการจัดห้องนอน การตกแต่งห้อง ที่เป็นเอกลักษณ์) (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)
7.6 การถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)
7.7 ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องพัก (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)
7.8 ที่จอดรถมีความปลอดภัย (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
7.9 การจัดภูมิทัศน์รอบบริเวณที่พัก (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 50,000 บาท N = 86	50,001 – 75,000 บาท N = 145	75,001 – 100,000 บาท N = 63	มากกว่า 100,000 บาท N = 86
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.10 ชุดแต่งกายของพนักงานที่เป็น เอกลักษณ์	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
7.11 ความสะอาดของห้องน้ำที่ ให้บริการ	4.38 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
7.12 ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)
7.13 ระบบกล้องวงจรปิด	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)
7.14 ระบบสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์	2.90 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
7.15 มีห้องรับรองส่วนกลางไว้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.92</b> (มาก)

จากตารางที่ 4.47 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 75,001 – 100,000 บาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกเช่าห้องชุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม ตึกดูสะอาด สะดุดตา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และ ความสวยงามของตึก และบริเวณสถานที่โดยรวม สภาพแวดล้อมของตึกดูสะอาด ไม่รก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.44)