

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ผลการศึกษสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ใช้บริการเข้าที่พักรายเดือน

2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ใช้บริการเข้าที่พักรายเดือน

2.1 ข้อมูลแสดงระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

2.2 ข้อมูลความต้องการต่อปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

3. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเลือกเข้าที่พักรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ใช้บริการเข้าที่พักรายเดือน

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 31.1

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 19.8 อายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 13.7 อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 4.0 อายุ 36-40 ปี ร้อยละ 0.2 และไม่มีพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 66.0 สมรสแล้วร้อยละ 33.8 และม่ายร้อยละ 0.2

พนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 83.9 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 9.5 ภาคกลางร้อยละ 5.3 และภาคใต้ ร้อยละ 1.3

พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6) คิดเป็นร้อยละ 53.8 ระดับประกาศนียบัตร (ปวช-ปวส) ร้อยละ 36.2 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 8.7 ระดับประถมศึกษา (ป.1-ป.6) ร้อยละ 1.3 และไม่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-7,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 40.9 มีรายได้ต่อเดือน 3,001- 5,000 บาทร้อยละ 32.7 มีรายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 บาทร้อยละ 16.1 มีรายได้ต่อเดือน 9,001-11,000 บาทร้อยละ 5.5 มีรายได้ต่อเดือน 11,001- 13,000 บาทร้อยละ 2.9 มีรายได้ต่อเดือน 13,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาทร้อยละ 0.3

พนักงานส่วนใหญ่ทำงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 81.3 อุตสาหกรรมเครื่องประดับร้อยละ 7.7 อุตสาหกรรมกระดาษและอาหารร้อยละ 4.5 อุตสาหกรรมเครื่องหนังและผ้าและไม้แปรรูปเท่ากันร้อยละ 2.6 และอุตสาหกรรมอื่นอีกร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมที่ใช้บริการเช่าที่พักอาศัยรายเดือน

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลแสดงระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

#### ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาด

อันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานส่วนใหญ่ อันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาเป็นปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 3.83 3.72 3.70 3.32 และ 2.88 ตามลำดับ

#### - ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ความคงทนของตัวอาคาร ความสะอาดของที่พัก ห้องน้ำภายในห้องพัก ขนาดของห้องพัก ภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พัก ชนิดของสุขภัณฑ์ การออกแบบภายในห้องพัก พัดลมในห้องพักและโทรศัพท์ในห้องพัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 4.18 4.06 3.92 3.87 3.66 3.65 3.64 และ 3.51 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ การออกแบบอาคารความสวยงามของอาคาร สีของห้องพัก ขนาดของเตียง บริเวณรอบ ๆ ที่พักเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องนอน ร้านขายของชำภายในที่พัก เครื่องปรับอากาศในห้องพักและร้านอาหารภายในที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 3.36 3.34 3.32 3.16 2.91 2.71 และ 2.65 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่นในห้องน้ำ ร้านซักรีดภายในที่พัก และห้องกีฬา โต๊ะสนุ๊กเกอร์ ภายในที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 2.34 และ 2.03 ตามลำดับ

#### - ปัจจัยด้านราคา

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำค่าไฟฟ้า การผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆ ค่าโทรศัพท์ภายในห้องพักและการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.02 3.61 3.60 และ 3.51 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ค่าประกันและค่ามัดจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

#### - ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง สภาพแวดล้อมรอบที่พัก ที่พักรถที่ทำงาน ความสะดวกในการจอดรถและที่พักรถใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.18 4.02 3.98 และ 3.67 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ ที่พักรถใกล้แหล่งบันเทิงกลางคืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

#### - ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ค่าบอกล่าจากคนรู้จัก การมีของใช้แจกตามห้องพักก่อนเข้าพัก สิทธิในการใช้บริการซักรีดในราคาถูกลง ป้ายโปสเตอร์โฆษณา โฆษณาทางวิทยุ โฆษณาในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 3.15 2.89 2.62 2.51 และ 2.50 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ สิทธิในการใช้ห้องกีฬาโต๊ะสนุ๊กเกอร์ในราคาถูก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

- ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย อรรถาสัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด และการให้คำแนะนำปรึกษาของพนักงาน/ผู้ดูแลที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 4.21 4.17 4.15 และ 3.96 ตามลำดับ

- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ การมีบริการรักษาความปลอดภัย มีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์ ความรวดเร็วในการทำสัญญาเช่า และการมีบริการรับฝากข้อความ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 4.20 3.75 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จำแนกตามเพศ

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด

- ปัจจัยด้านราคา

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

- ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงานเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการมีบริการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จำแนกตามอายุ

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด พนักงานอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารและความสะอาดของที่พัก การออกแบบภายในห้องพัก ขนาดของห้องพัก ห้องน้ำภายในห้องพัก ชนิดของสุขภัณฑ์ พัดลมในห้องพัก ขนาดของเตียง โทรทัศน์ในห้องพัก และภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พัก มากที่สุด

- ปัจจัยด้านราคา

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนและค่าน้ำ ค่าไฟฟ้ามากที่สุด พนักงานอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าและค่าโทรทัศน์ภายในห้องพักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 26-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด พนักงานอายุ 21-25 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด พนักงานอายุ 31-35 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องที่พักใกล้ที่ทำงานและความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด พนักงานอายุ 36-40 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่าราย

เดือนและสิทธิในการใช้บริการซักรีดในราคาถูกมากที่สุด พนักงานอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือน และการมีของใช้แจกตามห้องพักก่อนเข้าพักมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านบุคลากร**

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด พนักงานอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยและความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ**

พนักงานอายุ 15-20 ปี อายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด พนักงานอายุ 21-25 ปี อายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการมีบริการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด พนักงานอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ การมีบริการรักษาความปลอดภัย และการมีบริการรับฝากข้อความมากที่สุด

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพ**

**- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

พนักงานโสดและพนักงานที่สมรสแล้ว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด พนักงานมีคู่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะอาดของที่พัก ห้องน้ำภายในห้องพัก พัดลมในห้องพัก และขนาดของเตียงมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านราคา**

พนักงานโสดและพนักงานที่สมรสแล้ว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานมีคู่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนและการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้ามากที่สุด

**- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม**

พนักงานโสด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด พนักงานที่สมรสแล้วและพนักงานมีคู่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

พนักงานทุกสถานภาพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านบุคลากร**

พนักงานโสดและพนักงานที่สมรสแล้ว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด ส่วนพนักงานมีคู่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยและความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด

- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงานโสดและพนักงานที่สมรสแล้วให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด ส่วนพนักงานมีคู่ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยเรื่องมีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ ทุกสัปดาห์มากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จำแนกตามภูมิภาค

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องชนิดของสุขภัณฑ์มากที่สุด

- ปัจจัยด้านราคา

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคอีสาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ภาคใต้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าโทรศัพท์ภายในห้องพักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางและที่พักรถที่ทำงานมากที่สุด

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนสิทธิในการใช้บริการซักรีดราคาถูกลงมากที่สุด

- ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคอีสานให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องอัตราค่าเช่าของพนักงานและผู้ดูแลที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด

- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ภาคอีสานให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือและการมีบริการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาค

กลางให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการมีบริการรับฝากข้อความและการมีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์มากที่สุด

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**  
**จำแนกตามการศึกษา**

**- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ป.1-ป.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะอาดของที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ม.1-ม.6 ระดับ ปวช.-ปวส.และระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านราคา**

พนักงานที่มีการศึกษาระดับป.1-ป.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนและค่าน้ำ ค่าไฟฟ้ามากที่สุด พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ม.1-ม.6 ระดับ ปวช.-ปวส.และระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม**

พนักงานที่มีการศึกษาระดับป.1-ป.6 ระดับม.1-ม.6 และระดับปวช.-ปวส. ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทาง พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางและสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

พนักงานทุกระดับการศึกษาที่มีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านบุคลากร**

พนักงานที่มีการศึกษาระดับป.1-ป.6ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยมากที่สุด พนักงานที่มีการศึกษาระดับม.1-ม.6 ระดับปวช.-ปวส.และระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด

**- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ**

พนักงานที่มีการศึกษาระดับป.1-ป.6 ระดับปวช.-ปวส.และระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการมีบริการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด พนักงานที่มีการศึกษาระดับม.1-ม.6 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จำแนกตามรายได้

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคาร ความสะอาดของที่พัก การออกแบบภายในห้องพัก ห้องน้ำภายในห้องพักและชนิดของสุขภัณฑ์มากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท รายได้ 5,001-7,000 บาท และรายได้ 11,001-13,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคารมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 7,001-9,000 บาท และรายได้ 9,001-11,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะอาดของที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 13,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความคงทนของตัวอาคาร ห้องน้ำภายในห้องพักและชนิดของสุขภัณฑ์มากที่สุด พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการออกแบบอาคารความสวยงามของอาคาร ความคงทนของอาคาร ความสะอาดของที่พัก การออกแบบภายในห้องพัก สีของห้องพัก ขนาดของห้องพัก ห้องน้ำภายในห้องพัก ชนิดของสุขภัณฑ์ และภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านราคา

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือน การผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆ การจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า ค่าน้ำค่าไฟฟ้า ค่าประกันและค่ามัดจำมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท รายได้ 5,001-7,000 บาท รายได้ 7,001-9,000 บาท และรายได้ 11,001-13,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 9,001-11,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าน้ำค่าไฟฟ้ามากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 13,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าประกันและค่ามัดจำมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องค่าประกันและค่ามัดจำ และค่าโทรศัพท์ภายในห้องพักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องที่พักใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถ และสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท รายได้ 5,001-7,000 บาท รายได้ 7,001-9,000 บาท และรายได้ 9,001-11,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 11,001-13,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 13,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความสะดวกในการจอดรถมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องที่พักใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า ความสะดวกในการจอดรถและสภาพแวดล้อมรอบที่พักมากที่สุด

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนมากที่สุด

- ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ทัศนคติของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาของผู้ดูแลที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัยและความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท รายได้ 5,001-7,000 บาท รายได้ 7,001-9,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พักมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 9,001-11,000 บาท รายได้ 13,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานและผู้ดูแลที่พักมากที่สุด พนักงานมีรายได้ 11,001-13,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาดมากที่สุด

- ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ การมีบริการรักษาความปลอดภัย การมีบริการรับฝากข้อความ การมีพนักงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และการมีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์มากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 3,001-5,000 บาท รายได้ 7,001-9,000 บาท รายได้ 9,001-11,000 บาท รายได้ 13,001-15,000 บาท และรายได้มากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ 5,001-7,000 บาท รายได้ 11,001-13,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเรื่องการมีบริการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลความต้องการต่อปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงาน  
โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการห้องพักสี่ขาคิดเป็นร้อยละ 50.7 ห้องพักสี่ฟ้าคิดเป็นร้อยละ 28.2 ห้องพักสี่เทาคิดเป็นร้อยละ 15.0 และห้องพักสี่ชมพูคิดเป็นร้อยละ 6.1

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำเป็นแบบส่วนนั่งคิดเป็นร้อยละ 56.5 และแบบชักโครกคิดเป็นร้อยละ 43.5

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการเตียงภายในห้องพักเป็นเตียงคู่คิดเป็นร้อยละ 69.4 และเตียงเดี่ยวคิดเป็นร้อยละ 30.6

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการโทรศัพท์ในห้องพักเป็นแบบที่สามารถโทรทางไกลได้คิดเป็นร้อยละ 83.1 ไม่มีโทรศัพท์ในห้องแต่มีโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณที่พักคิดเป็นร้อยละ 9.5 และโทรได้เฉพาะในพื้นที่เดียวกันคิดเป็นร้อยละ 7.4

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการเตียงนอนในห้องพักได้คิดเป็นร้อยละ 19.7 ผู้สื่อข่าวคิดเป็นร้อยละ 19.7 โต๊ะเครื่องแป้งคิดเป็นร้อยละ 13.6 ชั้นวางของคิดเป็นร้อยละ 13.5 โทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตู้เย็นคิดเป็นร้อยละ 9.1 เก้าอี้คิดเป็นร้อยละ 8.8 โต๊ะอาหารคิดเป็นร้อยละ 4.0 และพัดลมคิดเป็นร้อยละ 0.4

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการค่าเช่ารายเดือนต่อห้องในราคา 1,001-1,200 บาทคิดเป็นร้อยละ 44.1 ราคา 800-1,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 34.5 ราคา 1,201-1,400 บาทคิดเป็นร้อยละ 9.8 ราคา 1,401-1,600 บาทคิดเป็นร้อยละ 6.4 ราคาต่ำกว่า 800 บาทคิดเป็นร้อยละ 4.5 ราคา 1,601-1,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5 และราคามากกว่า 2,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 0.3

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการชำระค่าเช่าเดือนละครั้งคิดเป็นร้อยละ 89.2 และชำระค่าเช่าเดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.8

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 1 เดือนคิดเป็นร้อยละ 97.1 จ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 2 เดือนคิดเป็นร้อยละ 1.6 ไม่ต้องการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้าคิดเป็นร้อยละ 1.1 และจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 4 เดือนคิดเป็นร้อยละ 0.3

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการชำระค่าน้ำโดยใช้มิเตอร์วัดคิดเป็นร้อยละ 63.3 และแบบเหมาจ่ายต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 36.7

พนักงานส่วนใหญ่ต้องการชำระค่าไฟฟ้าโดยใช้มิเตอร์วัดคิดเป็นร้อยละ 83.9 และแบบเหมาจ่ายต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 16.1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในหอพักคิดเป็นร้อยละ 76.5 บ้านเช่าคิดเป็นร้อยละ 15.6 และอพาร์ทเมนต์ คอร์ทคิดเป็นร้อยละ 7.9

พนักงานส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 36.7 อาศัยอยู่กับสามี ภรรยา คิดเป็นร้อยละ 24.8 อยู่คนเดียวคิดเป็นร้อยละ 24.0 และอาศัยอยู่กับคนในครอบครัว(ญาติพี่น้อง) คิดเป็นร้อยละ 14.5

พนักงานส่วนใหญ่พักอาศัยในที่พักอาศัยปัจจุบันเป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.9 พักอาศัยเป็นระยะเวลา 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.2 พักอาศัยเป็นระยะเวลา 3-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 6.6 และพักอาศัยเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 6.6

พนักงานส่วนใหญ่จ่ายค่าเช่ารายเดือนต่อห้องในราคา 1,001-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.2 ราคา 1,201-1,400 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.6 ราคา 801-1,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 17.7 ราคา 1,401-1,600 บาทคิดเป็นร้อยละ 9.8 ราคามากกว่า 2,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 2.4 ราคาต่ำกว่า 800 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.3 ราคา 1,801-2,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 0.8 และราคา 1,601-1,800 บาทคิดเป็นร้อยละ 0.3

พนักงานส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำโดยใช้มิเตอร์วัดคิดเป็นร้อยละ 43.8 แบบเหมาจ่ายต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 38.0 และไม่เสียค่าน้ำคิดเป็นร้อยละ 18.2

พนักงานส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าโดยใช้มิเตอร์วัดคิดเป็นร้อยละ 96.8 และแบบเหมาจ่ายต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 3.2

พนักงานส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการโทรศัพท์ 5 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 70.2 จ่าย 4 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 7.4 จ่าย 6 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.6 จ่าย 3 บาทต่อครั้งคิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่มีโทรศัพท์ในห้องพักคิดเป็นร้อยละ 14.2

พนักงานส่วนใหญ่ย้ายที่พักอาศัยเนื่องจากถูกรบกวนจากห้องอื่นคิดเป็นร้อยละ 14.3 ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าแพงคิดเป็นร้อยละ 12.9 ห้องพักแคบคิดเป็นร้อยละ 11.9 ไม่สะดวกในการเดินทางคิดเป็นร้อยละ 11.0 ไม่มีความปลอดภัยในการพักคิดเป็นร้อยละ 9.1 ที่พักไม่สะอาดคิดเป็น ร้อยละ 8.7 ค่าเช่ารายเดือนแพงคิดเป็นร้อยละ 8.5 ไม่มีที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 7.5 ห้องพักและห้องน้ำทรมโทรม และไม่ได้รับการดูแลที่ดีจากเจ้าของที่พักคิดเป็นร้อยละ 7.1 และย้ายตามเพื่อน ไม่มีเหตุผลส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 1.9

พนักงานส่วนใหญ่รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าที่พักอาศัยรายเดือนจากการแนะนำของผู้อื่นคิดเป็นร้อยละ 70.6 จากป้ายโฆษณาคิดเป็นร้อยละ 22.4 หาข้อมูลเองคิดเป็น ร้อยละ 3.3 จากหนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 2.0 และจากวิทยุคิดเป็นร้อยละ 1.8

พนักงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาการถูกรบกวนจากห้องอื่นคิดเป็นร้อยละ 15.2 ค่าเช่ารายเดือนและค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าแพงคิดเป็นร้อยละ 13.1 ห้องพักแคบคิดเป็นร้อยละ 11.2 ที่พักไม่สะดวกคิดเป็นร้อยละ 8.3 ไม่สะดวกในการเดินทางคิดเป็นร้อยละ 8.2 ไม่มีความปลอดภัยในการพักคิดเป็นร้อยละ 7.5

สภาพห้องเก่า ทรวดโถมคิดเป็นร้อยละ 7.2 ไม่มีที่จอดรถเพียงพอคิดเป็นร้อยละ 6.6 สุขภัณฑ์เก่า ชำรุดคิดเป็นร้อยละ 5.4 และไม่ได้รับการดูแลที่ดีจากเจ้าของที่พักคิดเป็นร้อยละ 4.2

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ในครั้งนี้ได้ใช้โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Customer Behavior) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการและแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ โดยจากการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ ดังนี้

### แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการ

พบว่าปัจจัยต่างๆ ตามแนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจบริการ (6P's) โดยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่งคือปัจจัยด้านบุคลากร อันดับสองคือปัจจัยด้านกระบวนการบริการ อันดับสามคือปัจจัยด้านราคา อันดับสี่คือปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม อันดับห้าคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อันดับหกคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อพนักงานคือ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก รองลงมาเป็นความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย และอริยาศัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อพนักงานคือ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ รองลงมาเป็นการมีบริการรักษาความปลอดภัย และมีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์ มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อพนักงานคือ ค่าเช่ารายเดือน รองลงมาเป็นค่าน้ำค่าไฟฟ้า และการผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆ มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อพนักงานคือความสะดวกในการเดินทาง รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมรอบที่พัก และที่พักใกล้ที่ทำงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อพนักงานคือความคงทนของตัวอาคาร รองลงมาเป็นความสะอาดของที่พักและห้องน้ภายในห้องพัก มากกว่าด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพนักงานคือส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือน รองลงมาเป็นคำบอกเล่าจากคนรู้จัก และการมีของใช้แจกตามห้องพักก่อนเข้าพัก มากกว่าด้านอื่นๆ

## แนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการ

แนวความคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) โดยคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ หลักเกณฑ์ทั้ง 10 ประการ สอดคล้องตามแนวความคิดที่เกี่ยวกับการให้คุณภาพบริการที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจเลือกใช้เช่าที่พักอาศัยรายเดือน คือ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าทีที่ต้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า จากการศึกษาพบว่าความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการทำสัญญาเช่า และความสะดวกในการเดินทาง เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงานจากการศึกษาพบว่าการให้คำแนะนำปรึกษาของพนักงาน/ผู้ดูแลที่พักเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ จากการศึกษาพบว่าอธยาศัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า จากการศึกษาพบว่าความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง จากการศึกษาพบว่าความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษาพบว่าความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ จากการศึกษาพบว่าการมีบริการรักษาความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้พบว่าการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว พบว่าการเข้าใจและรู้จักลูกค้าของพนักงานผู้ดูแลที่พักเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทราบว่าพนักงานโรงแรมให้ความสำคัญกับปัจจัยในการพิจารณาเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายของตนเองให้ชัดเจน เพื่อที่จะวิเคราะห์ วางแผนการตลาดและปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้เช่าพักอาศัย โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลในการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน รวมถึงความต้องการในแต่ละปัจจัย ดังต่อไปนี้

ด้านบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากในทุกด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย อัยาศัยของพนักงานและผู้ดูแลที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานทำความสะอาด และการให้คำแนะนำปรึกษาของพนักงาน/ผู้ดูแลที่พัก ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการอบรมพัฒนาพนักงานทุกแผนกอย่างต่อเนื่องให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ใ้รู้จักวิธีการบริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งในด้านการต้อนรับด้วย อัยาศัยไมตรี มีการสื่อสารกับลูกค้าได้ดี รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่างๆ ต้องสรรหาบุคลากรที่มีใจรักในด้านงานบริการ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เพราะจะเป็นผู้แสดงออกถึงความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ด้านกระบวนการบริการ พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากในด้านความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ การมีบริการรักษาความปลอดภัย มีบริการทำความสะอาดทุกวัน/ทุกสัปดาห์ ความรวดเร็วในการทำสัญญาเช่า และการมีบริการรับฝากข้อความ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรจัดให้มีบริการที่ไม่คิดค่าบริการเพิ่มเติมกับพนักงาน เช่น บริการทำความสะอาดห้องพักเป็นรายสัปดาห์ บริการรักษาความปลอดภัย เพิ่มเติมให้เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่าง

ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง สภาพแวดล้อมรอบที่พัก ที่พักใกล้ที่ทำงาน ความสะดวกในการจอดรถและที่พักใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า ยกเว้นที่พักใกล้แหล่งบันเทิงกลางคืนให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย จากการที่พนักงานที่เช่าพักอาศัยต้องเดินทางไปทำงานที่โรงแรมในนิคมอุตสาหกรรม ดังนั้นทำเลที่

ตั้งของที่พักอาศัยจึงควรตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงานเพื่อความสะดวกในการเดินทาง รวมถึงใกล้กับตลาดสดหรือ ศูนย์การค้าขนาดเล็ก เพื่อความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอย อีกทั้งผู้ประกอบการควรจะมีการดูแล ปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆที่พักให้ น่าอยู่ เยียบสงบ ไม่มีเสียงดังอีกทีก็ เพราะพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับที่พักใกล้แหล่งบันเทิงกลางคืนอยู่ในระดับน้อย

ด้านราคา พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำค่าไฟฟ้า การผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆ ค่าโทรศัพท์ภายในห้องพักและการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า ยกเว้นค่าประกัน และค่ามัดจำ ที่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรกำหนดราคาค่าเช่ารายเดือนที่ไม่แตกต่างไปจากคู่แข่งมากนักรวมถึงค่าน้ำและค่าไฟฟ้าที่ไม่เอาเปรียบผู้เช่าพักมากเกินไปเพราะ ในปัจจุบันเจ้าของที่พักมักนิยมติดมิเตอร์แยกตามห้องและคิดค่าใดส่วนต่างจากค่าน้ำค่าไฟฟ้าต่อหน่วยของการประปา การไฟฟ้ากับผู้เช่าพักอาศัย อีกทั้งอาจจะมีการให้ผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆในกรณีที่ผู้เช่าพักมีปัญหาทางการเงิน ทำให้ผู้เช่าพักรู้สึกถึงความเป็นธรรมและคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปในแต่ละเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีบางปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความคงทนของตัวอาคาร ความสะอาดของที่พัก ห้องน้ำภายในห้องพัก ขนาดของห้องพัก ภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พัก ชนิดของสุขภัณฑ์ การออกแบบภายในห้องพัก พัฒนในห้องพักและโทรศัพท์ในห้องพัก ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญมากโดยเฉพาะเรื่องความคงทนของตัวอาคารที่พนักงานสามารถดูได้จาก โครงสร้างของอาคารภายนอก โดยผู้ประกอบการอาจจะนำเอาจุดเด่นในด้านโครงสร้างอาคารเป็นจุดเด่นในการทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมถึงมุ่งเน้นการควบคุม ดูแลรักษาความสะอาดของที่พักอาศัย เพราะความสะอาดเป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังให้มีควบคู่กับที่พักอาศัย อีกทั้งห้องน้ำ สุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่พนักงานมีความต้องการ ได้แก่ เสียงนอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง ชั้นวางของ โทรทัศน์ พัฒนและโทรศัพท์ มอบให้แก่ผู้เช่าพักด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ยกเว้น ส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือนที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พนักงานจะให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ แต่ผู้ประกอบการ ก็ควรพัฒนาและรักษามาตรฐานของที่พักอาศัย ให้เป็นที่ยอมรับเพื่อให้เกิดการแนะนำแบบบอกต่อ เพราะคำบอกเล่าแบบปากต่อปาก (Word of mouth) เป็นแหล่งข้อมูลที่พนักงานส่วนใหญ่ได้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักอาศัยรายเดือนมากที่สุด ผู้ประกอบการอาจจะมีการเข้าไปประชาสัมพันธ์ตามโรงงาน มีการทำใบปลิวหรือแผ่นพับแจกตามโรงงาน และมีส่วนลดพิเศษสำหรับค่าเช่ารายเดือนให้กับผู้แนะนำ หรือมีส่วนลดพิเศษกับผู้พักอาศัยเป็นระยะเวลาสั้น

จากสาเหตุที่พนักงานย้ายที่พักอาศัยและปัญหาที่ประสบในการเช่าพักที่ที่พักอาศัยรายเดือน ได้แก่ การถูกรบกวนจากห้องอื่น ค่าเช่ารายเดือนแพง ค่าน้ำค่าไฟฟ้าแพง ห้องพักแคบ ที่พักไม่สะอาด และไม่



สะดวกในการเดินทาง เป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจใส่ใจ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากปัญหาภายนอก เช่น การถูกรบกวนจากห้องอื่น อาจจะควบคุมค่อนข้างยากแต่ผู้ประกอบการควรจะมีการตั้งกฎระเบียบของห้องพัก จากนั้นอาจจะมีการว่ากล่าวตักเตือนผู้ที่รบกวนผู้พักอาศัยรายอื่น จนถึงไล่ออกในที่สุด ส่วนปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของตัวกิจการเองไม่ว่าจะเป็นค่าเช่ารายเดือนแพง ค่าน้ำค่าไฟฟ้าแพง ห้องพักแคบ ที่พักไม่สะอาด ควรที่จะได้รับการแก้ไขในทันที พร้อมการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเตรียมพร้อมกับการแข่งขันจากธุรกิจประเภทนี้อีกด้วย