

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงาน โรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงาน โรงงาน ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล นำเสนอข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 43.7 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.7 มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 47.2 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. ร้อยละ 28.4 โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 3,001-6,000 บาท ร้อยละ 56.5 และทำงานในโรงงานทอผ้า ฟอกย้อม ปั่นด้าย ร้อยละ 25.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในบ้านเช่า ร้อยละ 57.3 โดยพักอาศัยอยู่กับสามี ภรรยา ร้อยละ 37.9 มีการชำระค่าเช่ารายเดือนต่อห้อง ในราคา 1,301-1,800 บาท ร้อยละ 36.4 ส่วนใหญ่มีการชำระค่าน้ำ และค่าไฟฟ้าแบบคิดมิเตอร์แยก ร้อยละ 87.9 ส่วนใหญ่รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าที่พักอาศัย โดยมีคนแนะนำ ร้อยละ 84.2 ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในปัจจุบันคือการถูกรบกวนจากห้องอื่น เช่น เสียงดัง ร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่เคยย้ายที่พักอาศัยให้เช่ารายเดือน ร้อยละ 66.3 และสาเหตุส่วนใหญ่ของการย้ายที่พักอาศัยดังกล่าว มาจากประสบปัญหาการถูกรบกวนจากห้องอื่น เช่น เสียงดัง ร้อยละ 52.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3.1 ข้อมูลแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับความสำคัญปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (2.42) กับปัจจัยด้านบุคลากร (2.42) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.41) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง (2.26) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (2.22) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (2.09) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (1.71) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก แยกตามปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าเช่ารายเดือน (2.55) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก (2.58) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ เสียงรบกวนจากภายนอก (2.51) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ได้แก่ ที่พักใกล้ที่ทำงาน (2.68) กับความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน (2.68) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เช่น ไฟดับ (2.53) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความคงทนของตัวอาคาร (2.58) มีความสำคัญระดับมาก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน (2.29) มีความสำคัญระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนจำแนกตามเพศ

พบว่าเพศชายให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านราคา (2.44) เพศหญิงให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (2.48) และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.48) สำหรับปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามเพศ สรุปได้ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญลำดับแรก	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร
ด้านราคา	ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	ค่าเช่ารายเดือน
ด้านทำเลที่ตั้ง	ที่พักใกล้ที่ทำงาน	ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน
ด้านส่งเสริมการตลาด	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน
ด้านบุคลากร	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก
ด้านกระบวนการบริการ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนจำแนกตามอายุ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.44) อายุ 26-35 ปี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านราคา (2.40) อายุ 36-45 ปี ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (2.58) และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (2.53)

สำหรับปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามอายุ สรุปได้ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญลำดับแรก			
	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร ภาพพจน์ และชื่อเสียงของที่พัก และร้านอาหาร บริการต่าง ๆ ภายในที่พัก
ด้านราคา	ค่าเช่ารายเดือน	ค่าเช่ารายเดือน	ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	ปัจจัยย่อยทั้งหมด
ด้านทำเลที่ตั้ง	ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน
ด้านส่งเสริมการตลาด	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	ส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือน
ด้านบุคลากร	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก และความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความสะอาด
ด้านกระบวนการบริการ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ และการมีบริการทำความสะอาดทุกวันหรือทุกสัปดาห์
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนจำแนกตามสถานภาพสมรส

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็น โสด ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.46) ผู้ที่สมรส ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (2.41) และผู้ที่เป็นม่าย ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านราคา (2.57) สำหรับปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน ในลำดับแรก จำแนกตามสถานภาพสมรส ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญลำดับแรก		
	โสด	สมรส	ม่าย
ด้านผลิตภัณฑ์	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร และสภาพผนังและข้อเสียดังของที่พัก
ด้านราคา	ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	ค่าเช่ารายเดือน	ค่าเช่าล่วงหน้า ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และค่าประกันและค่ามัดจำ
ด้านทำเลที่ตั้ง	ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน
ด้านส่งเสริมการตลาด	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน
ด้านบุคลากร	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก
ด้านกระบวนการบริการ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ และการมีบริการรักษาความปลอดภัย
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และรายได้มากกว่า 9,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านบุคลากร (2.43)(2.56) รายได้ 3,001-6,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านราคา (2.35) รายได้ 6,001-9,000 บาท ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.55) สำหรับปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนในลำดับแรกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนสรุปได้ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนในลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญลำดับแรก			
	ไม่เกิน 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-9,000 บาท	มากกว่า 9,000 บาท
ด้านผลิตภัณฑ์	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร	ความคงทนของตัวอาคาร
ด้านราคา	ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	ค่าเช่ารายเดือน	ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	ค่าเช่ารายเดือน
ด้านทำเลที่ตั้ง	ที่พักใกล้ที่ทำงาน	ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	ที่พักใกล้ที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน
ด้านส่งเสริมการตลาด	ส่วนลดพิเศษของค่าเช่ารายเดือน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน	มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน
ด้านบุคลากร	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก	ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย	ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย
ด้านกระบวนการบริการ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ	ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ของที่พัก	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก	เสียงรบกวนจากภายนอก

ส่วนที่ 3.2 ข้อมูลความต้องการต่อปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกที่พักอาศัยรายเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการห้องพักสี่ฟ้ามกที่สุด ร้อยละ 45.7 โดยส่วนใหญ่ ต้องการสุขภัณฑ์เป็นแบบชักโครก ร้อยละ 54.5 ต้องการเฟอร์นิเจอร์เป็นตู้เสื้อผ้า ร้อยละ 81.7 ต้องการโทรศัพท์ในห้องพักเป็นแบบโทรทางไกล และมีมือถือได้ ร้อยละ 64.8 ต้องการค่าเช่ารายเดือนต่อห้อง ในราคา 801-1,300 บาท ร้อยละ 54.0 ต้องการชำระค่าเช่าเดือนละครั้ง ร้อยละ 83.2 ต้องการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้า 1 เดือน ร้อยละ 53.8 และต้องการชำระค่าน้ำ และค่าไฟฟ้าแบบคิดมิเตอร์แยก ร้อยละ 93.0

อภิปรายผล

จากการศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ปัจจัย มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน โดยมีความสำคัญแตกต่างกันไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา (Price) กับปัจจัยด้านบุคลากร (People) มากเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง (Place) ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิมนันท์ พลศักดิ์ (2545) สาเหตุอาจมาจากการศึกษาเรื่องดังกล่าวไม่ได้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ใช้ทฤษฎีเบื้องต้นว่าด้วยอุปสงค์ (Demand Theory) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) และทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivate Theory) และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภราดา ปัญญา (2545) สาเหตุอาจมาจาก กลุ่มประชากรไม่ได้จำกัดอยู่ที่พนักงานโรงงาน แต่จำกัดอยู่ที่เป็นผู้เช่าพรตติยา อพาร์ทเมนต์เท่านั้น โดยไม่รวมถึงหอพัก และบ้านเช่า

ปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าประกันและค่ามัดจำ มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ ค่าเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า เช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร พบว่า ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความสะอาด มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก ความเอาใจใส่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่า เสียงรบกวนจากภายนอก ความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ขนาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉิชนันท์ พลศักดิ์ (2545) พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมห้อง ขนาดของห้องพัก และความสะอาด และความสวยงามของห้องพัก สาเหตุที่ไม่สอดคล้อง อาจมาจากการใช้ทฤษฎีในการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น

ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้ง พบว่า ความสะดวกในการเดินทางไปทำงานกับที่พักใกล้ที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ที่พักใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทาง เช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เช่น ไฟดับ การมีบริการรักษาความปลอดภัย การมีบริการทำความสะอาดทุกวัน หรือทุกสัปดาห์ และความคุ้นเคยกับผู้ที่พักในที่พักเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ การมีบริการรักษาความปลอดภัย และการมีบริการทำความสะอาดทุกวัน หรือทุกสัปดาห์ เช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ความคงทนของตัวอาคาร ภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พัก การออกแบบอาคาร มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความคงทนของตัวอาคาร เช่นกัน

ปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน ส่วนลคพิเศษของค่าเช่ารายเดือน กำบอกล่าจากคนรู้จัก มีค่าเฉลี่ยและลำดับความสำคัญมากตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ส่วนลคพิเศษของค่าเช่ารายเดือน กำบอกล่าจากคนรู้จัก และการมีของใช้แจกตามห้องพักก่อนเข้าพัก สาเหตุที่ไม่สอดคล้อง อาจมาจากการศึกษาของ เขมกร คำนวน (2544) นั้น ในส่วนของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ไม่มีปัจจัยย่อยซึ่งได้แก่ มีคนรู้จักอาศัยอยู่ในที่เดียวกัน

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ใน อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แต่มีภูมิลำเนาเดิม มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุด คิดเป็น 47.2%
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็น 56.5% ปัจจุบันจ่ายค่าเช่าที่พักอาศัยในราคา 801-1,800 บาท ต่อเดือน คิดเป็น 70.9% โดยพักอาศัยอยู่เป็นครอบครัว คิดเป็น 67.1%
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยย้ายที่พักอาศัย คิดเป็น 66.3% โดยมีปัญหาหลักของสาเหตุที่ย้าย 3 อันดับ คือ ถูกรบกวนจากห้องอื่น ค่าเช่ารายเดือนแพง ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์แพง และปัจจุบันก็ยังประสบปัญหาเดิมอยู่
4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด
5. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าเพศชายทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านราคา เพศชายจะมีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าเพศหญิง
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ในแต่ละระดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร คือ ความน่าเชื่อถือของเจ้าของที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก ทุกระดับรายได้
7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการสุขภัณฑ์เป็นแบบชักโครก ต้องการโทรศัพท์ในห้องพักเป็นแบบโทรทางไกล และมีมือถือได้ ต้องการชำระค่าเช่าเดือนละครั้ง ในราคา 801-1,300 บาทต่อเดือน ต้องการจ่ายค่าเช่าล่วงหน้าเพียง 1 เดือน และต้องการสีของห้องพักเป็นสีฟ้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือนของพนักงานโรงงาน ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยในการพิจารณาเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องจะเริ่มประกอบธุรกิจ ควรจะกำหนดลูกค้ายุทธศาสตร์เป้าหมายของตนเองให้ชัดเจน เพื่อที่จะวิเคราะห์ วางแผน และกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเช่าที่พักอาศัยรายเดือน รวมถึงความต้องการในแต่ละปัจจัย ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญ โดยเฉพาะความคงทนของตัวอาคาร ตลอดจนแบบของอาคาร เพราะผู้เช่าสามารถดูได้จากโครงสร้างภายนอก รวมไปถึงร้านให้บริการต่าง ๆ ภายในที่พัก เช่น ร้านอาหาร ร้านซักรีด และร้านทำผม เป็นต้น เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยในการสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงของที่พักได้อีกทางหนึ่งด้วย

ด้านราคา ควรให้ความสำคัญกับค่าเช่ารายเดือน ไม่ควรสูงจนเกินไป และต้องไม่แตกต่างไปจากคู่แข่งมากนัก รวมถึงค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ที่ไม่เอาเปรียบผู้เช่าจนเกินไป เพราะสิ่งดังกล่าวข้างต้น เป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ผู้เช่าย้ายที่พักอาศัย และในปัจจุบันผู้เช่าก็ยังประสบกับปัญหานี้อยู่ อีกทั้งการเรียกเก็บค่าประกัน และค่ามัดจำ รวมถึงค่าเช่าล่วงหน้า ควรอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ทั้งนี้โดยให้สอดคล้องกับรายได้ของผู้เช่า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงาน ที่มีรายได้ไม่สูงมากนัก

ด้านทำเลที่ตั้ง ที่พักควรตั้งใกล้กับที่ทำงาน และสะดวกต่อการเดินทางไปทำงาน โดยอาจพิจารณาจากเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานต้องไม่มากจนเกินไป รวมถึงใกล้กับตลาดหรือศูนย์การค้า เพื่อความสะดวกในการจับจ่ายใช้สอย และไม่ควรอยู่ใกล้แหล่งบันเทิงกลางคืน

ด้านส่งเสริมการตลาด ควรใช้การตลาดแบบบอกต่อกันไป หรือปากต่อปาก เพราะผู้เช่าส่วนใหญ่ต้องการเช่าอยู่ร่วมกับผู้ที่รู้จัก และคุ้นเคยกัน ดังนั้นอาจจะให้ส่วนลดพิเศษ สำหรับผู้ที่แนะนำผู้เช่ารายใหม่เข้ามา และรวมไปถึงส่วนลดสำหรับผู้เช่าใหม่ด้วย แต่เนื่องจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดจะมีผลน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นจึงควรใช้กลยุทธ์นี้เป็นส่วนเสริมในกลยุทธ์หลัก ซึ่งได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เป็นต้น

ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการควรสร้างความเชื่อถือให้กับผู้เช่าทุกคน ทั้งในด้านส่วนตัว และพนักงาน หรือผู้ดูแลที่พัก สร้างความมั่นใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัย ความเอาใจใส่ในด้านความสะดวกเพราะทั้งความปลอดภัยและความสะดวก เป็นสิ่งที่ทุกคนคาดหวังให้มีควบคู่กับ

ที่פקอาศัย ดังนั้นจึงควรคัดสรรบุคลากรที่มีใจรักด้านบริการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานทุกแผนก เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นในเรื่องของความปลอดภัย ความสะอาด หรือการมีอัธยาศัยที่ดี ความมีน้ำใจ เพื่อให้ผู้เช่าเกิดความประทับใจ และมั่นใจในตัวผู้ประกอบการ และที่פקอาศัย

ด้านกระบวนการบริการ ควรสนใจ และเอาใจใส่พนักงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านความช่วยเหลือ ในกรณีต่าง ๆ เช่น ไฟดับ การมีบริการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เช่า และสร้างความแตกต่างในด้านบริการให้กับผู้เช่า เช่น ให้มีบริการทำความสะอาดห้องพักเป็นรายสัปดาห์ เพิ่มเติม โดยที่ไม่คิดค่าบริการเพิ่ม อีกทั้งอาจจะมีการจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลที่สำคัญ เช่น วันปีใหม่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความคุ้นเคยของผู้ที่เช่าอยู่ร่วมกัน และยังเป็นการสร้างอัธยาศัยที่ดีระหว่างผู้ประกอบการ พนักงานที่ดูแล ให้แก่ผู้เช่าอีกด้วย และที่สำคัญควรไม่ลืมที่จะรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้เช่า โดยอาจจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น เพื่อจะได้รับแก้ไข และปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้เช่า ในอันที่จะช่วยรักษาลูกค้าไว้อีกหนึ่งทางหนึ่งด้วย

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ควรดูแลและเอาใจใส่เกี่ยวกับเสียงรบกวนจากภายนอกเพราะเป็นสาเหตุที่สำคัญ ที่ทำให้ผู้เช่าย้ายที่פקอาศัย และในปัจจุบันผู้เช่าก็ยังประสบปัญหานี้อยู่ โดยอาจให้มีกฎระเบียบห้ามส่งเสียงดัง หรือรบกวนห้องข้างเคียงในเวลากลางคืน หรือหากผู้เช่ามีเหตุที่จะต้องก่อให้เกิดเสียงดังขึ้น เช่น จัดงานวันเกิด ก็อาจจะให้มีการขออนุญาตก่อนเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม ทั้งนี้โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระเบียบ และยุติธรรมกับผู้เช่าทุกคน อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับความสวยงาม และความสะอาดของห้องพัก สีของห้องพักที่ใช้ควรเป็นสีที่สบายตา เช่น สีฟ้า หรือสีขาว เป็นต้น รวมไปถึงขนาดของห้องพัก ต้องไม่แคบจนเกินไป เพื่อให้ผู้เช่าไม่รู้สึกอึดอัด และอยากจะפקอาศัยตลอดไป ตลอดจนควรมีที่จอดรถที่เพียงพอ สามารถรองรับปริมาณรถของผู้เช่าได้

ข้อจำกัดของการศึกษา

ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ จากการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) พบว่า ไม่สามารถใช้มาตราวัด 5 ระดับได้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานโรงงาน โดยส่วนใหญ่จะมีความรู้ และการศึกษาไม่มากนัก ทำให้สับสน และยากที่จะแยกระดับความสำคัญ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ให้ออกมาตรงตามข้อเท็จจริงได้ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้มาตราวัด 3 ระดับ เพื่อให้ง่ายต่อการแยกระดับความสำคัญ และสะดวกต่อการตอบ จึงทำให้ผลการศึกษาปัจจัย แต่ละด้าน มีภาพรวมระดับความสำคัญออกมาเป็น “ปานกลาง”